

中国式 场面话大全

Zhongguoshi
Changmianhua Daquan



有效提高说话能力和说话技巧的首选读本

杨百平◎主编



500 强企业新进员工教育培训指定用书!

场面话，不是打官腔、说假话、放空话、扯废话。场面话不是虚伪的敷衍，而是众人智慧的结晶、放之四海而皆准的金玉良言。成功跨出谈话的第一步，你需要——场面话！

黑龙江科学技术出版社

中国式
场面话大全



杨百平◎主编

黑龙江科学技术出版社

中国式场面话大全

杨百平 主编

黑龙江科学技术出版社

本书仅供个人学习之用，请勿用于商业用途。如对本书有兴趣，请购买正版书籍。任何对本书籍的修改、加工、传播自负法律后果。

本书由“行行”整理，如果你不知道读什么书或者想获得更多免费电子书请加小编微信或QQ：2338856113 小编也和结交一些喜欢读书的朋友 或者关注小编个人微信公众号名称：幸福的味道 为了方便书友朋友找书和看书，小编自己做了一个电子书下载网站，网站的名称为：周读 网址：www.ireadweek.com

前言 PREFACE

“震天下者必震之于声，导人心者必导之于言。”语言不仅是人类思维的表达方式，更是人类的交际工具。海涅说：“言语之力，大到可以从坟墓唤醒死人，可以把生者活埋，把侏儒变成巨人，把巨人彻底打垮。”可见，说话对一个人的内在展现是十分重要的。

说话人人都会，但不见得人人会说话。一句话说得好，可以说得人笑；一句话说得不好，可以说得人跳。一句话可能化敌为友，冰释前嫌，化干戈为玉帛；一句话也可以化友为敌，引发一场争论甚至导致一场战争。所以，你仅仅能说还是不够的，还要会说。这就需要你掌握场面话的技巧。

所谓“场面话”就是能放到“场面”上说的话，是应付交际中各种“场面”的话。处于这个社会当中，每个人都说过或听到过一些“场面话”，场面话似乎隐藏了许多真实的意思，让人误以为真。其实，这些话只是为了应付一些场合或是为自己找一个台阶下而已，没有场面话，场面就不称为场面了。

很多人将“场面话”和空话、应付、虚伪、敷衍划上等号，其实“场面话”是一种谈话技巧，也是人际交往中说话办事的必备技巧之一。这种“场面话”既不是空话，也不是应付，而是在很多场合中人与人沟通的一种手段，是人在这个社会上不得不具备的一种语言能力。在很多场合，面子上的事情总是要过得去的，讲“场面话”的作用就是维护双方的面子。现实社会就是这样，不讲就好像不通人情世故了。

既然说是“场面话”，可想而知，就是在某个“场面”才讲的话，这种话不一定代表一个人内心的真实想法，也不一定合乎事实，但讲出来之后，就算别人明知你“言不由衷”，也会感到高兴。

说场面话表面是为了让对方高兴，其实目的是为了与对方套近乎，套近乎是交际中与陌生人、尊长、上司等沟通情感的有效方式。套近乎的技巧就是在交际双方的经历、志趣、追求、爱好等方面寻找共同点，诱发共同语言，为交际创造一个良好的氛围，进而达到自己的目的。

场面之言是一种必要的应酬，看起来似乎有点虚伪，但很重要！说场面话时切忌讲得太多，点到为止最好，太多了就真的虚伪而且令人肉麻了。而且说场面话时，最好选择事实来发挥，不要无中生有，否则会弄巧成拙。“场面话”可听不可信，对于称赞或恭维的“场面话”，你要保持冷静和客观；对于满口答应“的场面话”，你要保留态度，以免希望越大，失望也越大。总之，“场面话”是一种交际需要，既要能说，还要会说；既要认真听，还要能分辨真假。

当然，说好场面话的本领并非来自天赋，而是需要我们用特有的敏锐洞察力去感悟，需要在生活的每一个片段中不断地搜寻、提炼，把它与自己的生活融会贯通，使之真正为己所用。本书以“场面话”为主题，详细介绍了在不同场合对不同对象的说话方法与技巧，通过大量贴近生活的事例和精炼的要点，讲述了打动人心的说话细节，以便让您的言辞上升到一个新的层次，并在此基础上感受到拥有上佳口才的迷人魅力，希望为您走向辉煌的人生提供最有效的帮助。

目 录

CONTENTS

[前言](#)

[Chapter 1 场面上要说场面话](#)

[说好场面话是一门艺术](#)

[想说场面话先要学客套](#)

[看准场合会说场面话](#)

[场面话该说时还要说](#)

[说好场面话获得好人缘](#)

[先作准备再说话](#)

[从对方得意的事情说起](#)

[学会判断场面话](#)

[投其所好说好场面话](#)

[用场面话弥补语言上的失误](#)

[场面话也需慎说](#)

[Chapter 2 初次见面说对场面话](#)

[场面话使初次见面零距离](#)

[从陌生到熟悉就这么简单](#)

[用嘴上的点金术让陌生人成为朋友](#)

[沟通伊始，恰当地称呼他人很重要](#)

[真诚的问候是一见如故的敲门砖](#)

[引发共鸣，达到最好的沟通效果](#)

[话题对了，陌生感就没了](#)

[引起亲切感，交往不再难](#)

[初次见面，赞美要说得准](#)

[把场面话说到对方心坎里](#)

[Chapter 3 与人打交道会说场面话](#)

[良好的谈吐能够征服人心](#)

[面对不同人说不同的场面话](#)

[“出卖”隐私换取亲和力](#)

[物往贵处说，人往年轻讲](#)

[善用场面话打圆场](#)

[谈话有时候需要示弱](#)

[谈对方感兴趣的话题](#)

[人情世故场面话多多益善](#)

[心里这样想，嘴上那样说](#)

[善意“假话”，捧人良方](#)

[交浅不可言深](#)

[Chapter 4 赞美他人时的场面话](#)

[用赞美的场面话提升你的说话效果](#)

[背后赞美，最能说到他人心窝](#)

[赞美的场面话要有新意](#)

[赞扬是一种无意的行善](#)

[赞美的场面话要因人而异](#)

[赞美之词要有“闪光点”](#)

[发挥“高帽子”的作用](#)

[赞扬不是“锦上添花”](#)

[给别人捧场，要捧出新鲜意味来](#)

[恰当地自赞自夸](#)

[Chapter 5 批评也要会说场面话](#)

[批评的场面话最需要巧说](#)

[批评的场面话点到即止](#)

[场面话让人理解你的批评](#)

[含蓄委婉的场面话，批评效果更佳](#)

[用场面话给他人留个认错的台阶](#)

[用场面话把忠言说得顺耳](#)

[巧用暗示的场面话让批评更有效](#)

[防止“弦外之音”伤人](#)

[批评之前先肯定对方](#)

[善用场面话做好责备后的“售后”服务](#)

[Chapter 6 拒绝他人时的场面话](#)

[含蓄地说“不”，让拒绝在笑声中发出威力](#)

[难以启齿的逐客令要讲得不动声色](#)

[拒绝不宜直接，通过暗示来说“不”](#)

[用场面话拒绝不必要的应酬](#)

[让答案消失在等待中](#)

[试着用幽默的场面拒绝](#)

[借用场面话巧妙迂回](#)

[巧用场面话点到即止](#)

[用场面话说“不”，让别人不为你的拒绝而难堪](#)

[场面话让对方不失体面地收回“爱”](#)

[Chapter 7 职场要懂场面话](#)

[用场面话委婉地指出上司的错误](#)

[上司出了错，场面话来打圆场](#)

[场面上不可与上司称兄道弟](#)

[及时汇报工作进度，让上司看到你的努力](#)

[巧用场面话辩解上级的批评](#)

[用场面话挽留员工](#)

[场面话与新同事打成一片](#)

[与下级谈话切莫伤人自尊](#)
[如何说话才能打破尴尬局面](#)
[“办公室话题”不可乱讲](#)

[Chapter 8 酒桌上少不了场面话](#)

[酒桌上必须会说的场面话](#)
[酒桌上说话要注意分寸](#)
[酒桌上致辞贵在巧妙](#)
[用合适的场面话敬酒](#)
[祝酒要懂的场面话](#)
[祝酒时应注意的问题](#)
[不伤和气的“推”酒功夫](#)
[在酒桌中如何唱主角](#)
[怎么在酒桌上调动大家的情绪](#)
[开场与收尾做好功课，酒桌助你成事](#)

[Chapter 9 谈判桌上的场面话](#)

[精彩开场便于沟通](#)
[找准时机，迂回入题](#)
[设下语言陷阱，让谈判步步为营](#)
[顺利促使重新谈判](#)
[打破僵局要有巧妙的方法](#)
[随机应变，力挽狂澜](#)
[巧妙利用情感，软硬兼施](#)
[互利才能双赢](#)
[用事实展示你的实力](#)
[借名扬名，给自己造势](#)

[Chapter 10 朋友之间要巧说场面话](#)

[对待朋友的请求，不要斩钉截铁地拍胸脯](#)
[会说场面话的人也会让别人痛快地说](#)
[密友间该客气时也要客气](#)
[安慰的场面话要会说](#)
[向朋友借东西要用商量的口气说](#)
[场面话是友谊的催化剂](#)
[莫在小事上与朋友斤斤计较](#)
[说好场面话，友谊更坚固](#)
[有效说服朋友的场面话](#)
[在适当的时候插话](#)

[Chapter 11 求人办事更要会说场面话](#)

[要讨母亲的欢心，先赞扬她的孩子](#)
[以一个“礼”字把对方架在很高的位置](#)
[事办成了要致谢，没办成也不忘感谢](#)

[既是求助，话语中要避免过于功利](#)

[委婉的场面话让你求人不难](#)

[软话更容易催人行动](#)

[会说场面话好办事](#)

[场面话要说到点子上](#)

[巧借外力说好场面话](#)

[善于寻找各种利益的平衡点](#)

[巧用场面话激发意志力](#)

Chapter 1 场面上要说场面话

会说话的人，一句话可以成事；不会说话的人，一句话却可以败事。办事的关键就是“会说话”、“说好话”。良好的谈吐，可以增进人与人之间的了解，可以把彼此之间的距离缩短。办事的时候懂得用语言感动人、说服人、感染人，让对方接受自己的观点，更容易把事情办好。

说好场面话是一门艺术

场面话是日常交往中常用的语言，人在社会上生存，打点人与人之间的关系都离不开场面话的铺陈和辅助。场面话说得好，你和别人都有面子，关系也会更进一步，场面话说得不好，你和别人的关系从一开始就会僵下来，更别提关系会有进一步的发展，可以说，场面话在人际关系和应酬场合上起着至关重要的作用，因此，人人都要学会说场面话，都要习惯于去说场面话。

古代有一位皇帝，晚上做了一个梦，梦到自己满口的牙齿掉的只剩下了一颗，早晨醒来甚是不悦，传下谕旨，找两个术士上朝解梦。第一个术士上朝来，皇帝就把昨晚做的梦给术士叙说了一遍，让术士来解，术士说：“皇上，此梦解来不难，这个梦的意思是说你们家族的其他人，全部死完时，你还不会死。”皇帝一听感到非常晦气，大怒，这一定是个不学无术的人，梦解的不对，命令拉出去斩首，以免再误解他人之梦。宣第二个术士上朝，第二个术士听了皇帝的梦之后，大呼“万岁！万岁！万万岁”，说“恭喜皇上，贺喜皇上”。皇帝说：“喜从何来？”术士说：“依圣上昨晚之梦，你将是你们皇族之中，最长寿之人，有您这样的明君长期当政，岂不是百姓之大幸？”皇帝一听，龙颜大悦，吩咐赏术士黄金五十两。

同是寿命长短之意，因话的说法有别，却产生了两种背离千里的结果。

场面话是人进行交流的一种方式，话的本意不变，不同的说法会产生不同的效果，现实生活中，我们也经常遇到这样的解围之语：“他这个人其实心不坏，就是不会说话。”不恰当的语言表达，有理解者解围是一件幸事，但也还会留下阴影，如果没有解围者也许会产生终生的误会。

在社交应酬中，常会发生诸如遇到意外情况或事件必须当场回答或交谈中突然有人发出质问、挑剔、讥讽、挑衅的话语等情形。如何针对具体情况据理回复，做到圆满周到而无遗漏，恰到好处而无破绽呢？具体有以下几种技巧：

1. 运用话题转移法

一般情况下，人们在同一思维过程中，使用语言的内涵和外延都应尽量确定，要符合逻辑的同一规律，不能任意改变概念的范围。然而，在某些特殊的场合，人们又可以利用言语本身的不确定性和模糊性来“偷换概念”，使对话双方话题中的某些概念的本质含义不尽相同，以达到特殊的应酬效果。

当然，我们在运用这种“话题转移术”时应该注意，转移了的话题与原话题有一定的联系。比如面对谈判僵局，通过巧妙地变换话题，可以改变紧张的谈判氛围，消除谈判双方沟通的障碍，使双方在和谐的谈判气氛中重新讨论有争议的问题，以便达成谈判的目标。

2. 随机应变

记得一位幽默大师曾说过这样一句话：“懂得幽默，能说幽默话语的男人是佳男人，长得丑一些是无所谓。”幽默是一个人内在气质的表现，一个人内在气质的美，胜过外表的美。无论何人，只要充分运用自己的睿智，随机应变，用幽默言辞来缓和窘境，就是一种成功。它能化冲突为喜悦，变危机为幸运；在充满火药味的场合，也可以成为最佳的消化剂，帮助你摆脱困境。

诚然，并不是所有的幽默都可以起到解围的作用，因为在窘境中人们的自尊心极易受到损害，若幽默不当，则不仅不能解围，反而会使人更加受窘。能用幽默解围，其成功的关键在于理解别人的心情，维护

别人的尊严。必须使处于窘境中的各方都能够接受，既能迁就别人，又无损于自己。

3. 设身处地，角色认同

设身处地，角色认同，实际上是应酬中经常运用的攻心战术，既拉近彼此间的距离，又使对方迅速进入角色。有人说，世界上最难走的路，是心与心之间的路。其间布满坑坑洼洼，甚至诸多的陷阱。然而，只要用真诚来铺设，这条路将会与柏油路一样，平坦光滑，畅通无阻。

在窘境中，应不卑不亢，设身处地，与对方取得“角色认同”，从而摆脱窘境。善于运用此类攻心战术，往往能赢得款款温情、融融暖意。

4. 佯装不懂，顾左右而言他

如他人之语使你处于不利地位，在某些情况下，可以佯装不懂，顾左右而言他。比如别人给你暗示，将你推入两难之境，对你的工作和社交活动产生不良影响，此时你最好佯装听不懂，或岔开话题。

在日常生活中，常常会遇到有些人用暗示的方法跟你过不去，甚至指鸡骂狗。假如这时候你表现得冰雪聪明，一点就透，势必造成针锋相对的局面，挑起事端，后果实在难以设想。如果你对这种暗示佯装听不懂，那些人就无所施其技了。

5. 以柔克刚，曲径通幽

“锱铢不打不响，理不辩不明”，这是一句流行甚广的俗语，但不是一个“放之四海而皆准”的真理。有时，无谓的辩解和争吵，不仅不能解决矛盾，而且可能导致两败俱伤的恶果，这样，倒不如以柔克刚，从而达到友好相处的目的。

但是，身处逆境、以柔克刚也要注意对某些情况有所估计：看对方的要求是否超出自身的承受能力，不能牺牲太多去博取对方的欢心。

想说场面话先要学客套

客套是语言艺术中的一种，规范的解释是“礼貌用语”。我们往往在教育孩子的时候会说“见了大人要打招呼，借了同学的橡皮要说谢谢，不小心碰倒了人家要说对不起”等等，这就是最基础的礼貌教育。如果连一个小孩子都能够做得到，作为大人的我们若做不到难道不会脸红吗？

客套的书面文字是那么的枯涩、乏味，没有一点华丽和修饰，但是变成语言之后，却是那么的悦耳动听。

一次，李女士去看重病中的好朋友，她看到对方非常痛苦的样子，没有说一句话，她之所以没有说话是因当时有许多的顾虑：说客套话吧，不能表达自己的心情；不说话吧，又被认为冷眼旁观。这就是因为她太内向了。

这种“内向”要比虚情假意和口蜜腹剑的做法诚实得多。但是，由于不能充分地表达自己的内心，在他人看来一切都等于零。

一个人如果连一句最普通的客套话都不会说，探望病人的时候，连一句“没事吧？”都说不出口，那么可想而知，此人的处世能力是需要改进的。在他人看来，这样的人就难免被误认为冷酷。

所以，生活中要学会说客套话，用自己的语言表达出自己的感情，比如“没事吧？”这句话，你并不是只把字面的含义说给对方，这里面，你可以加进去自己的真实感情，比如“有什么我能帮你的？”“我看到你难受的样子非常难过！”“没事吧？好了之后，我们一起去打保龄球。”对于双方来说，更有益促进彼此之间的关系。

有的人会问什么是客套，客套就是客气的套语。客套不是低声下气，是尊重；客套不是虚伪，是礼貌。

生活、工作，哪一样都需要语言作为纽带。人要衣装，佛要金装，语言也要靠包装。语言的魅力，在于使人心悦诚服，语言的运用在于修养气度。

有时，会客套的人，犹如鱼儿在水里游刃有余，并不时地泛起漂亮的水花，叫人喜欢听、愿意听，别人也会欣然接受；不会客套的人，常常面临许多尴尬，造成许多误解，出现人际关系的障碍，导致自己的人脉越来越窄。没有人喜欢被唤来呼去，颐指气使，那就是人缘之敌。即使别人嘴没有说出来，时间一长，结痂越厚，积怨越深，你们之间就会变得彼此陌生，甚至变成敌人。

有的人说，客套多，朋友多；朋友多，好事多。这句话一点都不假。因为客套和寒暄可以帮助你认识很多朋友，缩短人与人之间的距离，从而促成两人的交往。

在生活当中，我们往往会听到如“谢谢您”“多谢关照”“劳驾”“拜托”之类的客套话。这样的客套话可以向别人表示感谢，能沟通人与人的心灵，建立融洽的人际关系。在求人做事以后，应真诚地说一声“谢谢”。如果你不说一声“谢谢”，只把感激之情埋在心底，对方会有一种不快的感觉，他的劳动没有得到肯定，或认为你不懂礼貌，今后也不会再帮助你。同样，在打搅别人，给别人添麻烦时能真诚地说一声“对不起”，对方的气就会削弱一半。所以，在人际交往、求人办事的过程中，我们千万不要忽视客套的作用。

许多时候，客套就是表现出对对方的尊重、礼节和谦虚，比如有人作报告或讲话，总要借助这样的客套话：“我资质不高，研究不够，恐怕讲不好”，或者是“我讲得不好，请大家批评指正”。诸如此类的客套话，看起来随口而出，是习惯用语，实际上起着表达讲话者谦恭的作用。

在人际交往中往往少不了客套，客套会使我们彼此之间的关系更加和谐。要把“谢谢”“对不起”“请”常挂嘴上。以下是日常生活中常用的一些客套话：

初次见面说“久仰”，好久不见说“久违”。

请人评论说“指教”，求人原谅说“包涵”。

求人帮忙说“劳驾”，求给方便说“借光”。

麻烦别人说“打扰”，向人祝贺说“恭喜”。

请人改稿称“斧正”，请人指点用“赐教”。

求人解答用“请问”，赞人见解用“高见”。

看望别人用“拜访”，托人办事用“拜托”。

宾客来到用“光临”，送客出门称“慢走”。

招待远客称“洗尘”，陪伴朋友用“奉陪”。

请人勿送用“留步”，欢迎购买叫“光顾”。

与客作别称“再见”，归还原物叫“奉还”。

对方来信叫“惠书”，老人年龄叫“高寿”。

人类是一种感情动物，从某种意义上说，人际关系网正是出于人类感情交流的需要。客套是温暖的，能加深对对方的了解、亲切关系，增加友谊，彼此之间的关系因为客套而发生变化，彼此之间的心理距离缩短了，感情就有了呼应和共鸣。对方在兴奋欢悦之余会使你得到更大的收获。

在人际交往中，要想使别人怎么对你，你首先就要学会如何对待别人。客套一下，看似平常，可它却能引起人际间的良性互动，成为交际办事成功的促进剂。

看准场合会说场面话

在交际场合说点场面话是非常必要的。恰到好处的场面话，可以赢得他人的欢心，从而增加彼此的感情。但是，场面话并不是说得越多越好，有时候说场面话也得注意场合。如果不分场合地说场面话，很可能给别人留下轻浮与虚伪的印象。

社会是由人组成的，人与人之间相处交往是再正常不过的事情了。特别是一踏入社会，应酬的机会就多了，这些应酬包括去别人家里做客、赴宴、参加会议及其他聚会等。不管你对某一次应酬满不满意，“场面话”一定要讲。

既然说是“场面话”，可想而知就是在某个“场面”才讲的话，这种话不一定代表你内心的真实想法，也不一定合乎事实，但讲出来之后，就算主人明知你“言不由衷”，也会感到高兴。

“场面话”是日常交际中常见的现象之一，而说场面话也是一种应酬的技巧和生存智慧，生存在世间的人都要懂得去说，甚至习惯于说。从日常社交来看，你至少需要学会以下几种场面话：

当面赞扬他人的话。孩子是父母的希望，称赞孩子自然能得到他人的欢心。这个时候，你可以称赞他人的孩子聪明可爱，称赞他人的衣服大方漂亮，称赞他人教子有方等等。这种场面话所说的有的是实情，有的则与事实存在相当的差距，有时正好相反，而且这种话说起来只要不太离谱，听的人十有八九都感到高兴，而且旁人越多他越高兴。

当面答应他人的话，如“我会全力帮忙的”“这事包在我身上”“有什么问题尽管来找我”等。说这种话有时是不说不行，因为对方运用人情压力，当面拒绝，场面会很难堪，而且当场会得罪人；对方缠着不肯走，那更是麻烦。可以用场面话先打发一下，能帮忙就帮忙，帮不上忙或不愿意帮忙再找理由，总之，有缓兵之计的作用。

所以，在很多情况下，场面话我们不想说还不行，因为不说，会对你的人际关系造成影响。

到他人家做客时，一定要感谢主人的邀请，并盛赞菜的精美丰盛可口，并看实际情况，称赞主人的室内布置，小孩的乖巧聪明；

赴宴时，要称赞主人选择的餐厅和菜色，当然感谢主人的邀请这一点绝不能免；

参加酒会，要称赞酒会的成功，以及你如何有“宾至如归”的感受；

参加会议，如有机会发言，要称赞会议准备得周详；

参加婚礼，除了菜色之外，一定要记得称赞新郎新娘的“郎才女貌”；

.....

生活中的“场面”当然不只以上几种，不过一般离不了这些场面。至于“场面话”的说法，也没有一定的标准，要看当时的情况决定。不过切忌讲得太多，要点到为止最好，太多了就显得虚伪而且令人肉麻，这样就让人看出我们的真面目了。

总而言之，“场面话”就是感谢加称赞，如果你能学会讲“场面话”，对你的人际关系必有很大的帮助，你也会成为受欢迎的人。

场面话该说时还要说

会说场面话并不是为人狡诈的象征，而是疏通人际关系的一种手段，场面话说得到位不到位，直接影响着你人脉网的广与狭。但是，听场面话时，必须要动动脑子，认真辨别真伪后再确定信还是不信，否则吃亏上当的还是你自己。

李强在一个单位埋头苦干了许多年，一直都没有升迁，为此他很苦恼。有一天，李强的一个朋友告诉他，另一个单位的营销部有一个空缺，李强便通过朋友牵线搭桥，拜访了那家单位人事部的一位主管，希望能走走他的后门，把自己调到那个单位去。

当时，那位主管热情地招待了李强和他的朋友，对李强的请求拍着胸脯说：“绝对没有问题，你就回去等待佳音吧！”李强得到了该主管的承诺后，兴高采烈地回家等消息。可谁知转眼两个月过去了，办调动的事一点消息也没有，李强给朋友打电话，想知道到底出了什么情况，朋友却告诉他，那个位子已经被别人抢先占了。他气得顿时火冒三丈问朋友：“既然答应我了，而且还拍胸脯说没有问题，为什么现在会出现这种状况？”他的朋友对李强的质问也不知如何回答是好。

其实，那位主管拍着胸脯承诺李强的话，不过只是场面话而已，可李强却没有认真辨别他的场面话的可信度，就信以为真了，所以才吃了个哑巴亏。

说场面话是现实社会不可避免的，是待人处事中不可缺少的生存智慧。

场面话可分为两种：

1. 实话

现实生活中，你肯定接受过他人的赞赏，如夸赞你长得多么漂亮、可爱，赞扬你如何会打扮，穿着有多么的时尚合体等等，这些都可以说成是场面话，当然也是实情。

有些场面话属于那种应酬话，不可轻易相信，因为它与事实有相当大的差距，虽然说得有些不太切合实际，但只要差得不太远，听的人还是会感到高兴，尤其是在人多的地方说场面话，更能收拢人心。

2. 承诺别人的场面话

与人交际中，我们经常会听到这类的场面话，如“你的事情包在我身上”“我全力帮忙”“有什么问题尽管来找我”。像这一类型的场面话，有时不说真的行不通，因为对方运用压力求你，如果你当面回绝了对方，势必会将场面弄得很尴尬，得罪人是在所难免的。另外，如果你碰上的是那种难缠的人，为了让你帮忙，他死缠着你不肯离开，那将是一件令人头疼的事，这时，只能用场面话先打发掉，他所托你办的事情，能办到的尽力办，不能办到的日后再说。

总而言之，在待人处事中，场面话该说还要说，有时候，不说场面话真的很难脱身，而且还会影响你的人际关系，由此可见场面话的重要作用。

说好场面话获得好人缘

美国前驻法国大使富兰克林是当时巴黎最受欢迎的人士，后来他返回了美国，由杰弗逊接替他的职务。法国的沃格涅斯伯爵向杰弗逊表示祝贺，他说：“听说由你取代了富兰克林？”

杰弗逊这位在欧洲所有宫廷都赢得人们尊敬美国人，自然措辞非常得体地回答道：“我只是接替他的职务，取代他——没有任何人可以做到。”

德国人有一句俗话：“最纯粹的快乐，是我们从别人的困境中所得到的快乐。”是的，你的有些朋友，可能从你的困境中比从你的胜利中得到的满意更多。所以不要时时向他人夸大自己的成就，我们要谦逊，努力让别人表现得比我们更优越，这样永远能使人喜欢。

美国的钢铁大王安德鲁·卡内基，白手起家，既无资本，又没有钢铁专业的知识和技术，却成为举世闻名的钢铁巨子，这当中充满着神奇的色彩，使许多人迷惑不解。有一位记者好不容易才令卡内基接受采访，他迫不及待地劈头就问：“您的钢铁事业成就是公认的，您一定是世界上最伟大的炼钢专家吧？”

卡内基哈哈大笑地回答：“记者先生，您错了，炼钢学识比我强的，光是我们公司，就有200多位呢！”

记者诧异道：“那为什么您是钢铁大王？您有什么特殊的本领？”卡内基说：“因为我知道如何鼓励他们，使他们能发挥所长为公司效力。”

确实，卡内基创办的钢铁业绩是靠其一套有效地发挥员工所长的办法取得发展的：曾经卡内基的钢铁厂因产量上不去，效益甚差。卡内基果断地以100万美元的年薪，聘请查理·斯瓦伯为其钢铁厂的总裁。斯瓦伯走马上任以后，鼓励日、夜班工人进行竞赛，这座工厂的生产情况迅速得到了改善，产量大大提高，卡内基也从此逐步走向了钢铁大王的宝座。可见，卡内基是十分聪明的，如果他自命是最伟大的炼钢专家，那么，至少会导致一些水平与其不相上下的专家不肯为其效力，人们也不会如此敬仰卡内基了。

法国哲学家罗西法古说：“如果你要得到仇人，就表现得比你的朋友优越吧；如果你要得到朋友，就要让你的朋友表现得比你优越。”因为当我们的朋友表现得比我们优越，他们就有了一种重要人物的感觉，但是当我们表现得比他还优越，他们就会产生一种自卑感，造成羡慕和嫉妒。

苏格拉底也在雅典一地告诫他的门徒：“你只知道一件事，就是你一无所知。”

无论你采取什么方式指出别人的错误：一个蔑视的眼神，一种不满的腔调，一个不耐烦的手势，都有可能带来难堪的后果。他非但不会改变自己的看法，还要进行反击。因为你否定了他的智慧和判断力，打击了他的荣耀和自尊心，同时还伤害了他的感情。

有一位年轻的纽约律师，他参加了一个重要案子的辩论；这个案子牵涉到一大笔钱和一项重要的法律问题。在辩论中，一位最高法院的法官对年轻的律师说：“海事法追诉期限是6年，对吗？”

律师愣了一下，看看法官，然后率直地说：“不，庭长，海事法没有追诉期限。”这位律师后来说：“当时，法庭内立刻静默下来。似乎连气温也降到了冰点。虽然我是对的，他错了，我也如实地指了出来，但他却没有因此而高兴，反而脸色铁青，令人望而生畏。尽管法律站在我这边，但我却铸成了一个大错，居然当众指出一位声望卓著、学识丰富的人的错误。”

这位律师确实犯了一个“比别人正确的错误”。在指出别人错了的时候，为什么不能做得更高明一些呢？因此，我们对于自己的成就要轻描淡写。我们要谦虚，这样的话，永远会受到欢迎。要比别人聪明，但不要告诉人家你比他聪明。

先作准备再说话

说话并不是一件简单的事情，想说就说，想什么时候说就什么时候说，这样，最终吃亏的还是自己。因此，说话之前还是要有所准备，根据说话的对象以及他的阅历、对事物的认识能力和他的爱好、生活习惯等，都要进行一些基本的了解，才能开始进行对话和交流，也只有这样，交流才能达到最佳的效果。

历史上的很多名人之所以是名人，就是因为他们深深懂得说话前作准备的重要性。清朝的大臣盛宣怀就是一个很聪明的人。

盛宣怀是晚清的一位大臣，他刚上任在拜见陌生的上级时，就非常注意了解对方的有关情况，一直在准备着和这个上级的对话。有一次，机会终于来了。在李莲英的保荐下，他的陌生的上级醇亲王终于决定接见他，并且还特地在宣武门内太平湖的府邸专门设宴接见他，顺便向他垂询有关电报的事宜。盛宣怀虽然以前从来没有见过醇亲王，但与醇亲王的门客“张师爷”却过从甚密，平常盛宣怀就从他那里了解到关于醇亲王的两方面的情况：第一个就是醇亲王跟恭亲王不同，当时正是西洋学在中国开始盛行的时候，恭亲王认为中国必须要跟西洋学习才能壮大自己的实力，可是醇亲王则不同，他不认为中国人就比洋人差，因此在对待外国文化的态度上，醇亲王就是一个十足的保守派；第二就是醇亲王虽然好武，但自认为书读得不少，也颇具文采，经常在很多场合炫耀他的文采。盛宣怀了解了这些情况之后，就迅速到身为帝师的工部尚书翁同龢那里抄了一些醇亲王的诗稿，念熟了其中比较好的几首，以备“不时之需”。

这些还不够，为了能让醇亲王第一次接见就在他心目中留下自己的好印象，盛宣怀还作了很多准备。比如说盛宣怀还从醇亲王的诗中悟出了些醇亲王的心思，俗话说“文如其人”，这在和醇亲王的对话中将会有着很大的用处，以防自己说了对方不爱听的话，那前面的所有努力也就白费了。在准备好这些之后，盛宣怀就胸有成竹地前来谒见他那未见面的上级醇亲王。一切都很顺利，盛宣怀对醇亲王的话基本上是有问必答，并且句句说到了他的心坎上，当他们谈到电报这一名词的时候，醇亲王假装问盛宣怀：“那电报到底是怎么回事？”

盛宣怀对此早有准备，他从容不迫地回答道：“回王爷的话。电报本身并没有什么了不起，全靠活用，所谓‘运用之妙，存乎一心’，如此而已。”

醇亲王听他竟然还能引用岳武穆的话，立刻就来了兴趣，同时对他这个下级也不免另眼相看，便问到：“你也读过兵书？”盛宣怀并没有因为上级的这种问话而变得骄纵起来，他还是那种谦虚的态度：“在王爷面前，怎么敢说读过兵书？英法内犯，文宗显皇帝西狩，忧国忧民，竟至于驾崩。那时如果不是王爷神武，力擒三凶，大局也就真的不堪设想了。”盛宣怀在自谦的时候也不忘夸奖上级一番，这种时机真的是可遇而不可求。盛宣怀略停了一下又说：“那时有血气的人，谁不想洗雪国耻，宣怀也就是在那时候，自不量力，看过一两部兵书。”

盛宣怀真是三句话不离醇亲王的“本行”，这也看出他在和醇亲王对话之前确实花了一点工夫的，也是着实作了一番的准备。

醇亲王是盛宣怀的上级，无疑他的接见直接会关系到盛宣怀的前途与命运，因此，盛宣怀能花不少工夫来打探醇亲王的情况，甚至在还没见面之前就对他的喜好、性格了解得一清二楚，这无疑中为自己增添了不少信心。拜谒之时，盛宣怀句句话说在醇亲王的心坎儿上，使他觉得这个人很合自己的胃口，于是很快对他委以重任，最终盛宣怀的未雨绸缪帮了自己的忙。

盛宣怀是一个聪明的人，他的聪明不仅仅表现在他会溜须拍马上面，更重要的是他知道怎么样拍马既能得到自己的好处，又不至于把马给惊了，要做到这样，就得对这匹马有一个全面的了解，这就是准备。

那么，到底如何来准备这些事情呢，主要有以下几个步骤：

（1）了解情况也就是了解对方的一些生活经历和生活状况，以便在说话交流中能把话说到对方的心坎里去。

每个人的思维方式各不相同，每个人也都有每个人的生活愿望和生活观点，交谈能否融洽则在于你话题的选择，对什么样的人就得选择什么样的话题。举个很简单的例子，对于一个基本生活都有困难的人，如果你在那里大吹特吹打高尔夫球或是环球旅游的乐趣，那他肯定对这个话题不感兴趣甚至是厌恶这个话题，转而开始厌恶你这个人；但是相反，如果你告诉他一条快速致富的门路，不用你说下去，他也会提问的，因为这正是他所关心的。也就是说在交流时要关注对方所关注的话题，而不是你所关注的话题。

（2）积累经验了解完了一个人并不是就完成了准备工作，其实还差得很远。一般人都知道在谈话中，经验是很重要的。特别是对于那些应酬的话题和场面，就必须具有一定的应酬经验，否则就会出现冷场或者很尴尬的局面。那么这些经验是怎么有的呢？那就得靠积累。在和对方交谈的时候，你就得刻意地去观察对方是怎样将这些话题连成一串的，不至于出现冷场或者是尴尬的局面，这个时候你就得学习积累，以便在自己遇到这种情况的时候能轻松应对。

（3）最后一点就是对不同的人要进行区别对待，所谓不同的人就是不同性格的人，和不同性格的人交流你就得有不同的态度和表现。因此，在和对方交谈之前就应清楚对方的身份和性格特征。比如说对方是一个性格外向的人，那么他们就易于“喜形于色”，你就能很清楚地从他们的脸上判断出他们的心理，根据这些你再进行话题的调整或者是语气的调整，就能和他轻松地交流，侃侃而谈；而如果对方是一个性格内向的人，那就是相反了，因为性格内向的人一般都“沉默寡言”，对于这样的人就必须用另外一种态度了，比如说循循善诱，另外还要注意委言婉语，不能像和外向的人一样说大话、开一些不入流的玩笑。

从对方得意的事情说起

从对方得意的事情说起，简而言之，就是他想听什么你就说什么。每一个人都有自认为得意的事情，这事情的本身，究竟有多大价值，是另一问题，而在他本人看来，却认为是一件值得终身纪念的事。你如果能预先打听清楚，在有意无意之间，很自然地讲到他得意的事情，只要他对你没有厌恶的情绪，只要他目前没有其它不如意的刺激，在情绪正常的情况下，他一定高兴听你说。

某中学校长无钱修缮校舍，多次循规蹈矩，层层请示，却毫无实效，不得已之下，决定向本市玻璃制品商场经理求援。校长之所以打算找该经理，是因为这位经理重视教育，曾捐款一万元发起成立“奖教基金会”。遗憾的是听说近两年商场的经营一直不理想，校长深感希望渺茫，但是想到全校师生的生命安全，只好“背水一战”了。

校长：曹经理，久闻大名。我近日在省城开会再一次听到教育界同仁对您的称赞，实是钦佩！今日散会返校，途经贵府，特来拜访。

经理：不敢当！不敢当！

校长：经理您真是远见卓识，首创奖教基金会。不但在本市能实实在在地支持教育事业，更重要的是，你的思想影响深远。奖教基金会由您始创，如今已由点到面，由本市到外市，甚至发展到全国许多地区，真可谓香飘万里，名扬四海啊！

校长紧紧围绕经理颇感得意之处，从思想影响到实际作用等方面予以充分肯定，谈得曹经理满心欢喜，神采飞扬。

正当此时，校长自悲地诉说自己的“无能”和悔恨：“身为校长，明知校舍摇摇欲坠，时刻困扰学生的学习，日夜危及着师生的生命安全，却毫无良策排忧解难。要是教育界领导都能像曹经理这样，真心实意爱惜人才，支援教育，只要拨一万元钱就能释下我心头的重石，可是至今申报不下10次，仍不见分文。”

听到这里，经理立即起身拍拍胸脯，慷慨地说：“校长，既然如此，你就不必再打报告求三拜四了，一万元钱我捐献给你们。”校长紧紧握住经理的手，表示由衷的感谢。

这位校长可谓十分精明，他在了解对方的情况下，仍然采用美誉推崇的方式获得了募捐的成功。首先，他对商场经理远见卓识，首创奖教基金会的行为，从思想影响到实际成效给予了充分的肯定和恰当的赞扬，光辉业绩的称颂产生了极大的激励作用；其次，悲诉自己的“无能”和悔恨，让对方给予极大的同情，从而深深地打动了对方，达到了预期的目的。

需要注意的是你在说对方最得意的事时要讲究技巧，表示敬佩，但不要过分赞赏，否则他会认为你是阿谀奉承。把握住事情的关键，要慎重提出，加以正反两方面的阐述，使得他认为你是他的知己。到了这种境地，他自会格外高兴，你一面听，一面说几句表示赞美的话，如此一来，即使他是个冷静的人，也会变得和蔼可亲，容易接近。你再利用这个机会，稍稍表达你的意思，为试探，进行第二次交谈。这不是你的失败，而是你的初步成功，对于涉世之初的人，有此成绩，已是相当不错的，你若想一举成功，除非对方与你素有交情，又正逢高兴的时候，而且你的谈吐又是很容易令人接受的，否则千万不要存此奢望。

不过，对方得意的事情要从何处去探听，那仍然要另谋途径，试就你的朋友之中，有无与对方有交往

的人，如果有的话，向他探听当然是最容易的。你如果能留心报纸上的新闻，或其他刊物，平日关注对方得意的事情，到时便可以应用。另外随时留心交际场中的谈话，像这些时候谈到对方得意的事情，也是很平常的事。但是必须注意，对方先前得意的事情，现在是否已经不再对之感兴趣，如有这种情形，你不要贸然提起，以免引起对方不悦，反而对你不利。因为对方在高兴的时候，你的请求，易于接受，对方不高兴的时候，虽是极平常的请求，也会遭到拒绝。比方他新近刚升了级，你去称赞他德才兼备，引得他手舞足蹈，乘机略表来意，也是好机会。诸如此类不胜枚举，你如果细心留意就会把握住机会。

在社会交往过程中，抓住时机，适时切入对方爱听的、喜欢听的话，就会赢得他的敬佩。

学会判断场面话

在人际交往过程中，既要运用场面话，又要正确地对待场面话。既不会因为拒绝场面话而让自己棱角分明，失去圆润，又不因为相信场面话，而对他人的场面话寄予过高的期望。正确地理解了场面话，运用场面话，就可以让自己的话说得很合时宜，进而建立更好的人脉关系。

要听懂场面话，就要把他人说的正式承诺和场面话区分开来。分清他人说的是不是场面话，你才好具体应对，不至于因为场面话耽误了正事。

其实，要判断对方说的是不是场面话并不难。如果你在他说完之后还多次去找他，他表现得言辞闪烁，或者总是找一些借口来解释，或者不谈及主题，那么他说的就是场面话。如果他向你询问进一步的细节，并为你分析其中的形势，那么他就是真心话了。

一个法资公司的大老板每年环球巡游一次，听各国CEO述职。当然，也顺便见一下各国雇员。只是全球数万张面孔，哪儿记得过来？于是他每年都问同样的三个问题：你是哪个大学毕业的？学的是什么专业？何时来到我们公司的？除了CEO之外，公司其余的人每年要回答一次。

大多数员工对待这三个问题就像对待元首阅兵一样，把答案像口令一样喊出来而已，从不奢望自己能被大老板记住，除了一个IT工程师。他每次回答完“我的专业是建筑设计”之后，都会解释一下为何从原来的建筑设计师转行到IT领域。这是个漫长的故事。但大老板老是记不住，于是他连续讲了三年。第四年，当他又开始讲第四次的时候，大老板制止了他：“好像有个挺长的故事是吗？无论如何，我代表公司感谢你的努力工作。”可怜的人只好把他那感人的奋斗史收了起来。

老板只是在客套一下，谁知他竟当了真。

坐上大老板的位置后，也许不用再花心思设计机灵的场面话；但下属就不同了，场面上反应机敏与否，直接关系到将来的前程。

一次会议的中场休息之后，许多人迟到。大老板面露愠色。大部分人默默地进来，默默地入座，空气十分凝重。只有一个中层女经理人未到，话先到：“哎呀呀，卫生间的队好长啊。老板，你怎么雇了这么多女人啊！”一句话把大老板逗乐了。

有人号称，最讨厌别人在分手时说“什么时候一起喝茶吧”，并称之为“最虚伪的话语”。其实这只是中国式的友好告别语而已，最多相当于英文中的“See you”。至于能不能“See you”，没人关心，只不过现在要好聚好散了；至于下次是否一起喝茶，下次再说喽，反正又没定下时间与地点。

那是一个鸡尾酒会。有个商人模样的老外过来打招呼，琳达马上放下冰橙汁，与他握手。他笑问琳达：“为什么你的手冰冰冷呀？”她忙着解释，朝那杯冰橙汁乱指。他马上摇头：“不不不，你只需要说‘但我的心是热的’就行了。”一句话提醒了琳达。

其实他并不关心为何琳达的手是冷的，而琳达也并无义务解释为何自己的手是冷的。不过是两个陌生人找个话题混个脸熟而已，什么话开心，什么话可以博个笑脸，就讲什么话。

场面话人人都在说，但究竟所说的场面话哪些是真的，哪些只是基于社交的礼节虚言的应付，我们的

心中要有个数，这样在应对时就不至于因为没有分清对方的场面话而造成尴尬的局面。

投其所好说好场面话

会说话的人都会倾听。学会倾听，不仅是对他人的尊重，还可以更好地注意到他人的言谈神色，判断出他人的心理活动，说话的时候就可以有的放矢。

汉高祖刘邦平定天下之后，对有功之臣论功行赏，在这个时候群臣彼此争功，吵了一年都无法确定。刘邦认为萧何功劳最大，就封萧何为侯，封地也最多。但是群臣心中不服，议论纷纷。在封赏勉强确定之后，对席位的高低先后又起了争议，大家都说：“平阳侯曹参受伤70余处，而且攻城略地，功劳最大，应当排在第一。”刘邦因为在封赏的时候已经委屈了一些功臣，多封了许多给萧何，所以在席位上难以再坚持，但心中还是想将萧何排在首位。这时候关内侯鄂君已经揣摩出刘邦的意图，就挺身上前说道：“群臣的决议都错了！曹参虽然有攻城略地的功劳，但这只是一时之功。皇帝与楚霸王对抗5年，常常丢掉部队四处逃跑。而萧何却源源不断地从关中派兵员填补战线上的漏洞。楚、汉在荥阳对抗了好几年，军中缺粮，都靠萧何转运粮食补给关中，粮草才不至于匮乏。再说皇帝有好几次逃到山东，都是靠萧何保全关中，才能接济皇帝，这才是万世之功。如今即使少了100个曹参，对汉朝有什么影响？我们汉朝也不必靠他来保全啊！为什么你们认为一时之功高过万世之功呢？我主张萧何第一，曹参其次。”刘邦听了，当然说：“好。”于是下令萧何排在第一，可以带剑入殿，上朝时也不必急行。

明眼人一看就知道刘邦偏向萧何，所以安排入朝的席位上，刘邦虽然表面上不再坚持萧何应排在第一，但鄂君早已揣摩出他的心意。于是顺水推舟，专拣好听的话讲，刘邦自然高兴。鄂君也因此多了一些封地，被改封为“安平侯”。对他人的意思细心倾听之后，再投其所好、有所作为。这是一种说话的策略，在双方力量悬殊的情况下，不妨运用一下这种策略，以屈求伸。这与两面三刀是不同的，两面三刀是小人的卑劣行径，而投其所好是智者的智慧。再者，两面三刀是阴险诡秘，为人所不齿，而投其所好是为了保全自己而采取的策略。

《红楼梦》第三十四回写道，宝玉挨打以后，丫环袭人向王夫人提出了一条建议：“如今二爷也大了，里头姑娘们也大了，以后叫二爷搬出园外来住，就好了。”袭人没有想到，这条建议竟然重重地拨动了王夫人的心弦。王夫人不仅对此建议大加赞赏，而且当场暗示，要“提升”袭人。这是为什么呢？王夫人一番感叹透露出个中底细：“我的儿！你竟有这个心胸，想得这样周全，我何曾又不想到这里？只是这几次有事就忘了。你今日这话提醒了我，难为你这样细心。真是好孩子！”原来袭人的话正与王夫人的积虑暗合，引起王夫人内心强烈的共鸣。王夫人于是作出了非同寻常的反应，说：“你如今既说了这样的话，我就把他交给你了……自然不辜负你。”

袭人的话“投其所好”，与王夫人的潜在意念相合，发挥出了极大的言语效益。但是“暗合”并非偶然，只有学会察言观色，通过对方无意中显示出来的态度或姿态了解他的心理，才能捕捉到比语言表露更真实、更微妙的思想。

当然，说话时不能仅仅被动地静观默察，应该主动出击，采用一定的策略，激发对方的情绪，这样才能够迅速、准确地把握对方的思想脉络和动态，从而顺其思路进行引导，寻找到最适合的言词。

用场面话弥补语言上的失误

“人有失足，马有漏蹄。”在人们的交际过程中，无论凡人、名人，都免不了发生言语失误。虽然其中原因有别，但它造成的后果却是相似的，或貽笑大方，或纠纷四起，有时甚至不可收拾。

作为空姐，朱莉小姐常常接受严格的语言训练。尽管这样，她有时还是不免失言。

那次航线上，她和往常一样本着顾客至上的服务精神，热情地询问一对年轻的外籍夫妇，是否需要为他们的幼儿预备点早餐。那位男顾客出人意料地用中国话答道：“不用了，孩子吃的是母乳。”

没有仔细听这位先生的后半句话，为进一步表示诚意，朱莉小姐毫不犹豫地说：“如果您孩子需要用餐，请随时通知我好了。”

他先是一愣，随即大笑起来。朱莉小姐这才如梦初醒，羞红了脸，为自己的失言窘得不知如何是好。

每个人都会有失言的时候，失言并不是一件可怕的事情。有时候，面对失言的场景我们表现得不知所措。其实，我们完全可以静下心来坦然面对自己所犯下的错误。毕竟，失言是可以得到及时补救的。具体有以下几种技巧：

1. 及时改口

历史上和现实中许多能说会道的名人在发现自己失言时决不强词夺理，他们或点头微笑，或轻轻鼓掌。如此一来，观众或听众弄不清葫芦里卖的什么药。有的从某一方面理解，认为这是他们服从真理的良好风范；有的从另一方面理解，又以为这是他们的豁达胸怀。而究竟他们认输与否尚是个未知的谜，这样的人即使要说也能说得很巧妙。

一次，美国前总统里根访问巴西，由于旅途疲乏，加之年事已高，在欢迎宴会上，他脱口说道：“女士们，先生们！今天，我为能访问玻利维亚而感到非常高兴。”有人低声提醒他说溜了嘴，里根忙改口道：“很抱歉，我们不久前访问过玻利维亚。”

尽管他并非刚刚访问过玻利维亚，当那些不明就里的人还来不及反应时，他的口误已经淹没在后来滔滔的宏论之中了。这种将说错地点、时间加以掩饰的方法，在一定程度上避免了当面丢丑，不失为补救的有效手段。只是，这里需要的是发现及时、改口巧妙的语言技巧，否则要想化解难堪也是困难的。

在实践中，遇到这种情况时，有3个补救办法可供参考：

（1）移植法，就是把错话移植到他人头上。比如说：“这是某些人的观点，我认为正确的说法应该是……”这就把自己已出口的某句错误纠正过来了。即使对方有所察觉，但是无法认定是你说错了。

（2）引伸法，迅速将错误言词引开，避免在错中纠缠。就是接着那句话之后说：“然而正确的说法应是……”或者说：“我刚才那句话还应作如下补充……”这样就可将错话抹掉。

（3）改义法，巧改错误的意义。当意识到自己讲了错话时，干脆重复肯定，将错就错，然后巧妙地改变错话的含义，将明显的错误变成正确的说法。

2. 巧用场面话化敌为友

有人曾经说过：“假如你做自己的工作，不去理你的仇敌，有一天会有别人来替你对付他的。你向仇敌找麻烦，会浪费你许多时间和精力。不过，你不理会他，不等于他也不理会你。如果你的仇敌偏偏要来惹你，那该怎么办呢？”

有这样一位农人，新买了一处农庄。这一天，他正沿着农庄的边界走着，遇到了邻居。

邻居说道：“在你买进这块地时，你同时买进了我对你的起诉。你的篱笆越过了我的界限3米多”。

新主人微笑着说：“我本以为可以在这里找到些和气的邻居，我也希望自己是和气的邻居，你可要帮我的忙，将篱笆移到你指定的地点，费用由我来付。你会满意，我也快乐。”3米的距离微不足道，邻居嫌麻烦，并未按新主人说的那样去做。

那道篱笆始终不曾移动过，很可能成为仇敌的人也改变了，这位挑衅者成了一位友善的好邻居。

看来，好的语言比好的篱笆更有力量。

有位园丁曾在给美国农业部的信中写道：“以我所得的一切，加上从书本上看到的，连同你们那些小册子在内，所有关于如何除去蒲公英的方法我都试过了——可是，我在我的园子里总是没有办法消除它们。”

他得到了这样的答复：“亲爱的先生，假如你试了一切的方法而园子里仍然有蒲公英，你只有一个办法：学习去爱它们。”

场面话也需谨慎说

说话最忌讳的就是不加思考，脱口而出。

几位年轻的领导干部去慰问一位退休老工人，见面以后问道：“您老身子真够硬朗，今年高寿？”

老工人回答说：“79岁啦。”

“人生七十古来稀，厂里数您最长寿了吧？”

“哪里，某某活到了84岁呢！”

“那您老也称得上长寿将军啊！”

“不过，某某去年归天了。”

“那这回可轮到您了。”

谈兴正浓的老工人听到这句话，脸色陡变。

毛病就出在那句“这回可轮到您了”。前面老人刚说完“归天”的事，他们却接下去说“轮到您了”，这无疑会让老人产生误会。如果这几位年轻干部能控制好前后话语，把话说成“这回长寿冠军可轮到您了”，也就不会出现不快了。

讲究说话的艺术对于迅速、有效地传递信息，塑造良好的自我形象有着不可忽视的重要作用。如果只贪图一时痛快而无所顾忌地说了不该说的话，则只会给自己带来不必要的麻烦。

乱开玩笑也会惹麻烦。开玩笑本来是人与人之间交往最常见的一种取乐方式，可以活跃气氛，调节情绪，营造一种和谐、轻松的氛围，使你的语言更具魅力。

有位钢琴家在某地一家歌舞剧院演奏贝多芬的名曲时，因为天气寒冷，进场的听众不多，剧场内有一半的座位空着，一些来听钢琴演奏的人左顾右盼，心里似乎很不安。这有点出乎钢琴家的意料。为了改变尴尬的局面，这位钢琴家开了一个十分幽默的玩笑，他说：“朋友们，我发现一个奇怪的事情，这个城市里的人都很有钱，因为我看到你们每个人都买了两三个座位的票。”听众一听，顿时开心地大笑起来。

由于这位钢琴家的一个玩笑，人们立即活跃起来，使尴尬的局面在哄堂大笑中顿时化解。接着，大家便聚精会神地听他演奏了。

但是，开玩笑必须把握分寸，如果笑料过于庸俗，或开过了头，伤害了人家的自尊和感情，则适得其反。

有一次，美国前总统里根到国会参加一个会议。开会前，为了试一试麦克风是否已接通，便信口开了一个玩笑，他说：“先生们请注意，5分钟后，我将对苏联进行轰炸。”全场立刻哗然。后来，苏联针对此事提出了强烈抗议，搞得里根很狼狈。由此可见，玩笑过度，将会造成无法挽回的后果。

当然，上面的例子只是使有些人难堪罢了，有的时候一句不应该的玩笑话能引出大麻烦。所以场面话

也要慎说。

Chapter 2 初次见面说对场面话

古语有“一见如故”、“相见恨晚”，用在社交中就是说良好的第一印象是开启友谊之门的钥匙。在平常的生活中，良好的开场白，往往会给他人留下美好的第一印象。因此，在社交中，不妨在嘴上抹点蜜，让别人高兴，也让自己获得别人的好感。

场面话使初次见面零距离

自古以来就有“相见恨晚”这一说法，“一见如故”成就了多少知己好友，而要掌握“一见如故”的诀窍就要善于和陌生人打交道，给对方留下初次见面的好印象，对扩大你的社交圈子非常有帮助，此时你的开场白的好坏就决定着你和对方的关系如何发展。那么究竟怎样做才能让对方对你有“相见恨晚”的感觉呢？你可以参照以下方式：

1. 以感谢的方式来加强感情

有一位同学在跟一个高年级学生接触时的头一句话就是：“开学时就是你帮我安置床铺的。”“是吗？”那个高年级同学惊喜地说。接着两人的话题就打开了，气氛顿时热乎了许多。那个高年级同学的确帮过许多人，不过开学初人多事杂，他也记不得了。而这个新来的同学则恰到好处地点出了这一点，给对方很大的惊喜，也使两人的关系拉近了一层。

一般说来，每个人都对自己无意中给别人带来很大的帮助感到高兴，见面时若能不失时机地点出，无疑能引起对方极大的兴趣。因此，初次见到曾帮过自己的人时，不妨当面讲出，一方面是向对方表示谢意，另外无形中也加深了两人的感情。

2. 从对方的外貌谈起

每个人都或多或少地在意别人对自己相貌的评价，所以恰当地从外貌谈起就是一种很不错的交际方式。有个善于交际的朋友在认识一个不喜言谈的新朋友时，很巧妙地把话题引向这个新朋友的相貌上。“你太像我的一个表兄了，刚才差点把你当做他，你们俩都高个头，白净脸，有一种沉稳之气……穿的衣服也太像了，深蓝色的西服……我真有点分不出你们俩了。”“真的？”这个新朋友闪着惊喜的眼神。当然，话匣子也就这样打开了。我们不得不佩服这个朋友谈话的灵活性。他把对方和自己的表兄并提，无形中就缩短了两人之间的距离，接着在叙说两人相貌时，又巧妙地给对方以适当赞扬，因而使这个不喜言谈的新朋友也动了心，愿意倾心交谈。

3. 通过亲戚、老乡关系来拉近距离

由于亲戚、老乡这类较为亲密的关系会给人一种温馨的感觉，使双方易于建立信任感。特别是突然得知面前的陌生人与自己有某种关系，更有一种惊喜的感觉。故而，若得知与对方有这种关系，寒暄之后，不妨直接讲出，这样很容易拉近两人的距离。现在在许多大学里面，都会组织一些老乡会、联谊会等，这些老乡会、联谊会往往是通过老乡关系把同一地方的学生召集在一块儿，组织起来。同时，通过老乡会来相互帮助、联络感情、加强交流。

从心理上来讲，每个人的潜意识中都有一种“排他性”，对自己的或跟自己有关的事物往往不自觉地表现出更多的兴趣和热情，对与自己无关的事物会加以排斥。因此，在交谈中将这类关系点出，就使对方意识到两人其实很“近”。这样，无论对方地位在你之上或之下，都能较好地形成坦诚相待的气氛，打通初次见面由于生疏造成的心理上的“防线”。

毛泽东同志就经常用这种“拉关系”的技巧。新中国成立后接见民主人士时，凡是与他有点亲戚关系的，以及通过师生、故友的关系有些瓜葛的，往往是刚一见着面，没出两三句话，他就爽直地和盘托出其

间丝丝缕缕的关系，在“我们是一家子”的爽朗笑声中，气氛亲热了许多，使被接见者倍感亲切。

从陌生到熟悉就这么简单

在汽车上，在电梯里，在行走中，当我们开口与擦肩而过的人们说话时，你是否意识到你们的友谊就在此时产生呢？这种体验也许你曾经有过吧。每一个好朋友都是从普通朋友发展过来的，每一个普通朋友也都是从陌生人开始的，在与一个陌生人相处时你把他放在你的心里定位成熟人，用真诚、坦率的态度同他交往，那么他可以在瞬间成为你的“最熟悉的陌生人”。

我们过去从来没有见过的人，甚至能帮助我们认识自己。因为我们可能对一个陌生人说出我们时常想说但又不敢向亲友开口的心里话，他们因此便成了我们认识自己的一面新镜子。

如果运气好，和陌生人的偶遇还会发展成为深厚的友谊。仔细想来，我们的朋友哪一个不是从陌生人发展过来的？那么如何与素昧平生的陌生人打交道呢，不妨从以下几点入手？

1. 成功的开始是成功的奠基石

初次见面的开场白，是留给对方的第一印象。说好说坏，关系重大。说开场白的原则是：亲热、贴心、消除陌生感。常见的有三种方法：

问候式：“您好”是向对方问候致意的常用语，如能因对象、时间的不同而使用不同的问候语，效果则更好。对德高望重的长者，宜说“您老人家好”，以示敬意；对年龄跟自己相仿者，称“老张，你好”，显得亲切；对方是医生、教师，说“李医生，您好”“王老师，您好”，有尊重意味；节日期间，说“节日好”“新年好”，给人以祝贺节日之感；早晨说“您早”“早上好”则比“您好”更得体。

敬慕式：对初次见面者表示敬重、仰慕，这是热情有礼的表现。用这种方式必须注意掌握分寸，恰到好处，不能乱吹捧，不要说“久闻大名，如雷贯耳”一类的过头话。表示敬慕的内容应因人、因时、因地制宜。例如：“您这次发的新专辑我听过很多遍，真的是天籁之音啊！歌词也写得非常好。”“前几天我还看过你录的节目，非常好看。”寒暄语不一定具有实质性内容，而且可长可短，因人而异。特别要注意的一点就是寒暄语应当删繁就简，不要过于程式化。

攀认式：里根总统在访问复旦大学的时候，面对教室里的100多位从未谋面的学生，开场白就是：“其实，我与你们学校有着密切的关系，你们的校长和我的夫人南希都是美国史密斯学院的校友，这样看来，我们都是朋友了！”话一说完，全场掌声雷动，接下来的谈话极为融洽。还可以这样开场：“我认识你的妈妈”、“你和我的弟弟是同学”等等。短短的几句话就能拉近彼此的距离，只要你善于寻找，就一定会发现与其“有关系”的地方。

2. 寻找共同点

沟通交流要想彼此都参与进来，就要求双方必须确立共同感兴趣的话题，这次谈话才可能谈得融洽，谈得投机。有人认为，素昧平生，初次见面，何来共同感兴趣的话题？其实不然。生活在同一时代，同一国土，同样是生活社会上的人，总可以找到共同的话题。只要你愿意用心寻找，只要你善于寻找，何愁没有共同语言？一位建筑设计师和一名农夫，两者似乎没有投机之处。但是，如果这两位都已为人父母，那么，两者可就如如何教育孩子各抒己见，交流看法；如果这个农夫正要盖房或者要装修房子，那么，两者可就如如何购买建筑材料、选择修造方案沟通信息、切磋探讨。只要双方留意、试探，就不难发现彼此有对

某一问题的相同观点、某一方面共同的兴趣爱好、某一类大家关心的事情。有些人在初识者面前感到拘谨，那是因为他们没有用心去寻找共同话题，世上并不是缺少“共同点”，而是缺少发现“共同点”的眼睛。

3. 察颜观色，掌握他人的心理

察颜观色，见风使舵，在我们的日常人际交往中是必不可少的沟通技巧。了解对方近期内最关心的问题，掌握其心理，可事半功倍。例如，得知对方的家庭关系紧张，夫妻关系不和，我们就可以说“天上下雨地上流，两口子吵架不记仇”“夫妻吵架，床头吵床尾和”“不是冤家不聚头”等等，如果听说对方的孩子很是淘气或者学业不佳，你就应劝慰、开导对方，说说童第周、爱迪生、爱因斯坦等大器晚成的实例，或者举些自学成才的实例。谈谈考试复习需注意的技巧；还可表示能提供一些较有价值的参考书。在这种场合，千万不要不知趣地标榜自己的幸福家庭或学业有成的子女，让别人难堪。

4. 画上优美的句号

我们一直要求做事情不要“虎头蛇尾”，与人交流沟通也是如此。有了良好的开场，也要有完美的收场。“再见”“再会”之类的告别语千篇一律，太俗太空。给人感觉俗套乏味。要给别人留下深刻、完美的第一印象，我们可以说一些有意义、新颖的结束语，如“祝您成功，敬候佳音！”良好的祝愿会使对方受到鼓舞；“今天有幸结识您，愿从此常来常往！”热情洋溢的语言会使对方受到感染。

同陌生人说话，由于双方素不相识，互不了解，如果不注意讲话的方式，交谈起来就会很困难，因此，找到合适的话题，激起双方的谈话欲望，就能使谈话融洽自如。

用嘴上的点金术让陌生人成为朋友

有一位小有名气的攀岩爱好者，他每到一个国家，都结识很多的朋友。在一次答记者问中。他被问及如何在很短的时间内学习60多个国家的语言以及交友秘诀。他说：“我每到一个国家，就立刻着手学习这个国家的语言，并且只学一句，那就是‘美极了’或者‘漂亮’这句话，就因为我会用各种不同的语言表达这个意思，因此我的朋友遍布天下。”

“美极了”的确是一个绝妙的词，它可以说是一个万能词汇，是语言的点金石。我们可以把这个词用在婴儿身上，可以用在一个男子的女友上，可以用在一间屋子的主人上，也可以用在一餐饭上，甚至一只猫、一只狗的身上，只要一个人的听觉没有失灵，当他听到这个词时，心情一定会快乐许多。

当我们哀叹自己没有朋友时，当我们感慨人际关系不好时，当我们艳羡那些交际手腕高超的成功人士时，请你不要继续“临渊羡鱼”，“退而结网”才是真理。

社会上的任何人，都不愿意给人留下难以交往的印象，就算是那些冷漠、寡情的人，他们也在不断地寻求一种通道以达到与他人的交流和沟通，更何况谁也不愿孤独地生活在世界上。广交、多交朋友似乎已成为一种社会的时尚。如果你与人相处之时，能保证对方心情愉快，没有丝毫的戒备和不安，自由的空气和欢乐的气氛始终围绕着他，那么你就能变成让他终生难忘的人。

初次见面，陌生人之间难免尴尬。要打破陌生人之间的隔阂，就要学会寒暄。寒暄是社会交往的一种手段，是沟通彼此之间感情，创造出和谐气氛的一种方式。很多人可能会误以为寒暄是用来针对熟悉的人的，其实陌生人初次见面时也要学会寒暄。陌生人初次见面，有时候会突然陷入沉默，一下子又找不到合适的话题。如果这时候能简单地寒暄几句，就会很快化解此时的尴尬。当然，在进行寒暄时，态度要坦率、真挚、热情，语言要委婉而又恰到好处，且不宜过多。另外，寒暄应注意长幼之分、男女之别，以及各自熟识的程度。如果你遇到的是长辈，那么你得保持谦逊的态度；如果你遇到的是同辈，就可以随便一些了；如果遇到的是晚辈，那么你可以等晚辈先说完了，并应言而答。还要注意，寒暄切忌“拿腔作调”，应该庄重而不呆板，热情而不轻佻。一般来讲，寒暄是化解陌生人首次见面时尴尬局面的一种方式，是彼此进一步熟悉和交谈的过渡或者前提。

寒暄或者作自我介绍只是陌生人之间初次见面的“例行公事”。陌生人之间要想尽快熟悉起来，就必须作进一步的更深层次的交流，而深层次的交流需要话题做引导。

在面对很多陌生人的时候，我们要以众人关心的事件为题，围绕人们的注意中心，引发大家的讨论，这样才不至于忽略任何人。这种引出话题的方法可以概括为“中心开花”。

在特定的场合、特定的环境下，应由当时的某种状况引发出一个话题，激发当事人的兴趣，作为进一步交谈的突破口。例如两个陌生人在烈日下遇见了，那么“天气炎热，如何防暑”就是话题。

有时候，陌生人在初次见面时之所以会陷入尴尬的境地，那是因为当事人可能是怕说错话，让对方产生误会，所以不敢说话。这时，我们可以先提一些常见的简单、通俗的问题，先“探探路”，在对对方有了一定的了解之后，再做进一步的交谈。这种方法可以归纳为“投石问路法”。

谈话是一种交流的手段，我们要通过谈话对对方有一定的了解，在此基础上缩短彼此的距离，从而做

更深层次的交流，使彼此成为熟人，甚至成为好朋友。所以，我们在交谈的过程中要想方设法，通过合适的交谈方式和交流内容拉近我们与陌生人之间的距离。只有这样，陌生人才有可能成为真正的熟人，成为朋友。

沟通伊始，恰当地称呼他人很重要

在社交中，称呼是必不可少的。在职场交往中，人们对称呼是否恰当十分敏感。尤其是初次交往，称呼往往影响交际的效果。有时因称呼不当会使交际双方发生感情上的障碍。不同时代、不同国家、不同地区、不同社会集团之间都有不同的称呼。但也有共同的称呼，如太太、小姐、女士、先生。因此，你必须懂得恰当地称呼别人，这样别人才会感到舒服，进而增加双方的感情。

有一位善于交际的朋友，在很多场合他都能结识很多新人。他是怎么做的呢？他对比自己小的年轻人总是很亲切地直呼其名，并以亲如兄长般的态度赢得小弟、小妹们的尊敬与喜爱。即使在他住院期间，他也能与医务人员打成一片。他曾说：“与人交往中，首先要学会恰当地称呼人，这样才能使人对你产生好印象。”

事实确实如此，就拿找人来说，你如果说：“喂，总经理在哪里？”被问的人肯定不会理你。如果你礼貌地说：“你好，请问王总去哪了？”那他则会很高兴地告诉你。

此外，在交往中，称呼还要合乎常规，要照顾到被称呼者的个人习惯，同时，还要注意入乡随俗。而根据场合，又可以分为工作中的称呼和生活中的称呼两种，在具体实践中各有不同。

在日常生活中，称呼应当亲切、自然、准确、合理。

在工作岗位上，人们彼此之间的称呼是有其特殊性的，应当庄重、正式、规范。

在工作中，最常用的称呼方法，就是以交往对象的职务相称，以强调其特殊身份及自己的敬意。比如：“陈总（经理）”“王处长”等。

对于具有职称者，尤其是具有高级、中级职称者，可以在工作中直接以其职称相称，如“侯教授”“张工（程师）”等。而以头衔作为称呼，则能增加被称呼者的权威性，如“陈博士”等。

使用称呼还要注意主次关系及年龄特点。如果对多人称呼，应以先长后幼、先上后下、先疏后亲的顺序为宜。如在宴请宾客时，一般以先董事长及夫人后随员的顺序为宜。在一般接待中要按女士们、先生们、朋友们的顺序称呼。使用称呼时还要考虑心理因素。如有的30多岁的人还没有结婚，就称为“老张”“老李”，则会引起他的不快。对没有结婚的女人称“太太、夫人”，她一定很反感，但如对女性称其为“女士”，无论是否已婚，她们都是乐于接受的。

用客气称呼的目的是使对方感到愉快。在有些场合，如果你适当地喊出对方的名字，更会使人感到亲切愉快。

一般来说，应根据不同的对象，采取不同的称呼，下面是几种常用且合适的称呼法：

以年龄称：主要是以亲属名词“大爷、大妈、伯伯、叔叔、阿姨”等来相称；

对工人：比自己年长的可称“老师傅”，与自己同龄或小于自己年龄的人可称“同志、小同志、师傅、小师傅”；

对农民：比自己年长的可称“大伯、大娘、大妈”，与自己同龄或小于自己年龄的人可称“同志”，在北方

也可称“大哥、大姐、老弟、小妹”等；

对经济界人士：可用“先生、女士、小姐”等相称，也可用职务相称，如“董事长、经理、主任、科长”等。

沟通伊始，恰当地称呼他人是很重要的。

真诚的问候是一见如故的敲门砖

初次见面，人们在陌生的场合中怎样才能顺利交谈呢？一般来说，问候是我们生活中不可或缺的因素。好的问候语则能把两个陌路人之间的跟离拉得很近。一句恰当而又舒心的问候语，能够让你与一个陌生人在初次见面时就有“一见如故”的感觉。

一位犯罪心理学的教授应邀为服刑的青少年做咨询和心理辅导。当他面对着这些十分年轻的面孔时，一下子不知道该如何称呼，如何打招呼。他当时心想：如果称对方为犯人，必然会让对方产生对抗心理，对辅导教育反而是不利的；称先生，显然也不合适，最后他用了“误触国家法律的年轻朋友”这一个特别的称呼。这一称呼收到很好的效果，这些少年一直都专注地凝视着他，静静倾听，最后还感动得哭了。辅导相当成功。

一句问候语往往包含了三种含义：我把尊重送给你；我把亲切感送给你；我十分珍惜我们之间的友谊。而当我们把这三样礼物通过一句问候语送给对方的同时，也能表现出自己的热情、开朗、风度以及涵养。

“只要热情犹在，哪怕青春消逝”是有道理的。“你好吗？”“早啊！”此类问候语，能够使我们和他人之间产生和谐、友善、热情和尊重的气氛，就像“请”“谢谢”“对不起”一样，都能起到语言调适心灵的作用，表现出我们对他人的尊重和与人为善，所以我们千万不能忽略它们的作用。

初次见面，由于是陌生人，一句真诚的问候，会让对方感到亲切，消除双方的陌生感。

做销售的李刚经常要到全国各地跑业务。有时在路上就要奔波十几个小时，但是他却乐此不疲。他说他觉得在跑业务的途中就能认识很多朋友，这是他的人脉宝库。原来他经常主动同周围的人打招呼：“您好，您也是回家探亲吧？”或者说：“您好，能不能把您的报纸借我看一下？”于是原本陌生的人就聊了起来。小李说，每次坐车他都能认识几个朋友，分手时互相留下电话，像老朋友一样亲切，这样即便长时间的旅途也会非常愉快。

初次见面一般习惯于用“您好”“你好”“久仰”等来问候他人，可也有一些本来不是单纯的问候用语，却可以在问候中巧妙地使用，这些言语包括：

道歉的语言：对不起、实在抱歉、劳驾、过意不去、不大合适、失礼、请原谅等；

慰问的语言：辛苦了、受累了、麻烦了等；

同情的语言：太忙了、不得了啦等；

拜托的语言：关照、承蒙关照、拜托、劳驾、麻烦、鼎力等；

致谢的语言：多谢、感谢、破费、费心、拜谢等；

挂念的语言：身体好吗、怎么样、不妨碍的话等；

赞赏的语言：太好了、真棒、太美了等；

询问的语言：贵姓、尊姓大名、贵庚、寓寿、青春几何等；

尊称与谦称：阁下、仁兄、贤弟、令尊、令堂等。

上述的称呼我们日常生活中经常用到，在人际交往中不要吝啬打招呼这一方式。另外最主要的就是随机应变，恰当运用它们。同日常问候用语结合起来使用，可以起到更好的效果，能使对方迅速做出预期的反应，这些问候语，要不断地使用直到很熟练，遇到陌生人才能及时使用恰当的问候语，用真诚的问候语敲开你成功交谈的大门。

引发共鸣，达到最好的沟通效果

人与人的交往，都是从交谈开始的，然而怎么交谈，交谈什么，是我们不得不考虑的问题，其实要想交谈顺畅愉快，一定要在交谈中达成一种共识，引起对方共鸣，这是初次见面时交谈中你必须拥有的素质。

一般情况下，和别人初次见面，彼此都会感到紧张与尴尬。但只要双方能找到共同点，有共同的话题，就能很容易拉近彼此的距离。比如说，双方都是背井离乡，外出求职的，或是同一所学校毕业，还认识共同的人等，在交谈过程中他们就会倍感亲切。再比如刚开始见面时，一方问对方：“请问你是哪里人？”或者是“你是哪所学校毕业的？”如果对方回答：“我是杭州人。”他就会接着说：“杭州啊！我去过。我记得当地最具特色的产品有……”这样用不了几分钟，两人便可以聊得非常投机，仿佛是多年不见的朋友一样。

面对陌生人，你要想法子使对方和你的感情产生“共鸣”，而一旦产生了感情的“共鸣”，对方产生好感与亲近感，心理距离大大缩短，也就自然摆脱交谈的“瓶颈”。

一位退休军人乘车时同另一个陌生人相遇，位置正好在驾驶员后面。不巧的是，汽车上路后不久就抛锚了，驾驶员车上下忙了一通还没有修好。这位陌生人建议驾驶员把油路再检查一遍，驾驶员将信将疑的去查了一遍，果然找到了故障原因。这位退伍军人感到他的这个绝活可能是从部队学来的，于是试探道：“你在部队呆过吧？”“嗯，呆了六七年。”“看来咱俩还算是战友呢。你当兵时部队在哪里？”于是这一对陌生人就此话题谈了起来，后来他们还成了朋友。

这就是在观察对方以后，发现都当过兵这个共同点的，才引发了共鸣。当然通过察言观色发现的东西，还要同自己的兴趣爱好相结合，自己对此也有兴趣，打破沉寂的气氛才有可能。否则，即使发现了共同点，也还会无话可讲，或讲一两句就“卡壳”。

引发共鸣，用对方工作上的术语与之交流，让对方感觉你们志趣相投，或者立场一致，迎合对方的喜好，这些都不是为了讨好，而是促使你与对方之间的沟通更加顺畅而已。

据说，墨西哥的大企业家办公室里经常有两只椅子并行排列，“商谈”时主客双方都是并肩而坐，这样就能让“商谈”进行得格外顺利。这样由于双方步调一致，立场一致，给人们的感觉就不是“你我”的感觉，而是“我们”的感觉。这样首先与对方步调一致，站在对方的立场来思考，设身处地，投其所好，然后晓之以理，动之以情，让人渐入佳境，才能开好这笔生意的头，最终促成生意的成功。

与人初识，要谈得有味，谈得投机，谈得其乐融融，双方必须确立共同感兴趣的话题。有人认为，素昧平生，初次见面，何来共同感兴趣的话题？其实不然。生活在同一时代，同一国土，只要善于寻找，何愁没有共同语言？

寻找共同点的方法有很多，譬如共同的生活环境，共同的工作任务，共同的行路方向，共同的生活习惯，等等，只要我们用心去交谈，与陌生人无话可讲的局面是不难打破的。

面对陌生人，你只要主动、热情地同他们聊天，努力探寻与他们交谈的共同点，赢得对方的好感，很快就能拉近你们之间的距离。

话题对了，陌生感就没了

为什么你跟老朋友谈话不会感到困难？很简单，因为你们相当熟悉。相互了解的人在一起，就会感到自然协调。而对陌生人，一无所知，特别是进入了充满陌生人的群体，有些人甚至怀有不自在和恐惧的心理。你要设法把陌生人变成老朋友，首先要在心目中建立一种乐于与人交朋友的愿望，心里有这种要求，才能有行动。

你到一个陌生人家里去拜会，如果有条件，首先应当对拜会的客人作些了解，探知对方的一些基本情况，比如他的职业、兴趣、性格等。

当你走进他的住所时，你可凭借你的观察力，看看墙上挂的是什​​么，国画、摄影作品、乐器……都可以推断主人的兴趣所在，甚至室内某些物品会牵引出一段故事。如果你把它当作一个线索，不就可以由浅入深地了解主人心灵的某个侧面吗？这样就不难找到话题了。

与初识的人如何交谈、谈什么话题，你也可以从对方的自我介绍中获得信息。例如：“您好，我叫李乐，很高兴见到你。由于我刚从广州北上，对于这个环境不是很熟悉，希望您以后多多帮忙。”

从这段自我介绍中，你可以得到哪些信息作为接下来的话题呢？

“我刚从广州北上”——这句话提供给你关于对方熟悉的环境，你可以以“广州”作为话题的开端，请他谈一谈广州的特色，等等。

“对于这个环境不是很熟悉”——你可以用“介绍新环境”为话题，从彼此更进一步的交谈中得到更多的话题。

选择“与对方相关”或是“对方想了解的事物”为话题，是使话题延续的最佳方法。

如果你不是要见一个陌生人，而是参加一个充满陌生人的聚会，你首先要做的就是观察。你不妨先坐在一旁，耳听眼看，根据了解的情况，决定你可以接近的对象，一旦选定，不妨走上前去向他作自我介绍，特别对那些同你一样，在聚会中没有熟人的陌生者，你的主动行为是会受欢迎的。

接着，你可以问他一些有关他本人的而又不属于秘密的问题。对方有一定年纪的，你可以问他子女在哪里读书，也可以问问对方单位一般的业务情况。对方谈了之后，你也应该顺便谈谈自己的相应情况，这样才能达到交流的目的。

和陌生人谈话，要比对老相识更加留心对方的谈话，因为你对他所知有限，更应当重视已经得到的任何线索。此外，他的声调、眼神和回答问题的方式，都可以揣摩一下，以决定下一步是否能纵深发展。

有人认为见面时谈天气是无聊的事。其实，这要具体问题具体分析。如果一个人说：“这几天的雨下得真好，否则田里的禾苗就会旱死了。”而另一个则说：“这几天的雨下得真糟，我们的旅行计划全给泡汤了。”你不是也可以从这两句话中分析这两个人的兴趣、性格吗？退一步说，敷衍性的话语，在熟人中意义不大，但对与陌生人的交际还是有作用的。

所以，当你准备参加座谈会时，如果即将碰面的对象是陌生人，而你想和他初次见面就增加熟悉感，

你就应该尽量找出彼此的共同点。先查阅一些有关对方的资料，或者向他人询问对方的相关背景，对他有一个初步的了解。这样，当你在座谈会上提问时，对方会因为你对他有所了解，进而对你产生好感，乐于与你谈话，你们的关系也就会水到渠成。

引起亲切感，交往不再难

对于初次见面以及了解不深的人，如何借语言消除彼此之间的陌生感，缩短隔阂，以获得信赖，是一门大学问。

人人都有长处，也都有短处。一般来说，人们都希望别人多谈自己的长处，不希望别人多谈自己的短处，这是人之常情。跟初识者交谈时，如果以直接或间接赞扬对方的长处作为开场白，也能使对方对你产生好感和继续交谈的兴趣。反之，如果有意无意地提及对方的短处，对方的自尊心多半就会因此受到伤害，对你爱理不理，“话不投机半句多”。

日本作家多湖辉所著的《语言心理战》一书中记述了这样一件趣事：被誉为“销售权威”的霍依拉先生的交际诀窍是：初次交谈一定要扬人之长、避人之短。有一回，为了替报社拉广告，他去拜访梅伊百货公司的总经理。一番寒暄之后，霍依拉突然发问：“您是在哪儿学会开飞机的？总经理能开飞机可真不简单啊。”话音刚落，总经理兴奋异常，谈兴勃发。广告之事当然不在话下，霍依拉还被总经理热情地邀请去乘他的自备飞机呢！

人在潜意识里，总是会特别惦念自己的父母、妻子等关系亲近的人，一旦发现对方也在关心着自己关心的人，或者具有相同的关心心态，大都会产生亲近认同感。利用这种共同的心理倾向，先使人产生亲切感，接下来，自然能够成为受人欢迎的人物。

日本昭和初期的政治家田中义一，有一次到北海道举行一场演说，当地的权贵和百姓们夹道欢迎。

田中义一见状连忙下车，趋前走进欢迎的行列中，向一位相貌打扮庄重的男士握手寒暄，并诚恳地询问：“啊！辛苦辛苦！令尊近来好吗？”

这位男士受宠若惊，却面有戚色地说：“家父前年过世了。”

田中义一立刻回答：“真抱歉，我很难过。”

事后，有位随行人员悄悄地问他：“那位先生到底是谁？”

想不到田中义一说：“我也不认识，但是谁没有父母呢？即使是过世了，表达一下心意也不打紧的。”

这种做法似乎有点虚假，但相当有效。

在日常生活中，必须经常把“令尊好”“嫂夫人好”“孩子们可好”等这样的问候语挂在嘴边，如此一来必能使他人觉得备受关心，深深感动。

这两则事例，都根基于同一原则——赢取亲切感。采用扬长避短的交流方式或借由关心对方的家人，或是使用流行语、当地的方言，可以引起强烈的亲切感，产生同属一个团体的归属意识，强调“同伴”“同伙”的关系，别人当然乐于与你交往。此外，巧妙选择称呼对方的方式，也能够成功营造同伙意识，增加亲切感。

由于工作的关系，日本心理学家多湖辉经常和美国人往来。

在谈话当中，他发现西方人讲话时有一个共通点，就是他们习惯于把对方的名字挂在嘴边，例如“谢谢您，多湖先生”“多湖先生，你的英文还不太行呢。”“再见了，多湖先生”等等。

但是东方人不是如此，多半只喊对方的官衔或职名，在交际应酬中，总是不习惯直呼名字。

两种不同的称呼方式会导致不同效果，在与人交谈时，西方人通过称呼对方的名字，能够轻易获得亲切感，进一步促进彼此之间情感的交流。

称呼别人的名字，不以官衔、地位、职位等面具的虚饰称呼，多能够缩短彼此之间的心理差距，于无形中产生亲切感。

初次见面，赞美要说得准

对于初次见面的人，最好避免以对方的人品或性格为对象，如果赞美对方“你真是个好人”，即使是由衷之言，对方也容易产生“才第一次见面，你怎么知道我是好人”的疑念及戒备心。

如果赞美过去的成就或行为，情况就不同了。赞美这种既成的事实与交情的深浅无关，对方也比较容易接受。也就是说，不是直接称赞对方，而是称赞与对方有关的事情，这种间接奉承在初次见面时比较有效。如果对方是女性，则她的服装和装饰品将是间接奉承的最佳对象。

唐码和不少朋友的家人都相处得很好，其中与一家夫人的友谊甚至比和她丈夫的友谊更为深厚。本来唐码只认识她的丈夫，那么他怎么成了她全家的朋友呢？起因是在与她初次见面的那次宴会上唐码随便说出的一句话。

当时，唐码被介绍给这位朋友的夫人，由于当时没有适当的话题，就顺口说了一句“你配戴的这个坠子很少见，非常特别”，企图以此掩饰当时的尴尬。唐码说这句话完全是无意的。因为他根本不懂女人的装饰品。出人意料的是，这个坠子果然很特别，只有在巴黎圣母院才买得到，这是她的心爱之物。随便说出的这句话，使夫人联想起有关坠子的种种往事，从此他们便成了好朋友。

要恰如其分地赞美别人是件很不容易的事。如果称赞不得法，反而会遭到排斥。为了让对方坦率说出心里话，必须尽早发现对方引以自豪、喜欢被人称赞的地方，然后对此大加赞美，也就是要赞美对方引为自豪的地方。在尚未确定对方最引以自豪之处前，最好不要胡乱称赞，以免自讨没趣。试想，一位原本已经为身材消瘦而苦恼的女性，听到别人赞美她苗条、纤细，又怎么会感到由衷的高兴呢？

赵明长得很像一位著名演员。每当他和朋友一起到饭店去，初次见到他的服务小姐们，都会对他说：“嗨！你长得真像电影明星！”的确，无论是赵明的容貌还是气质都与那位演员非常相似。一般而言，说某人很像名演员，是一种恭维之词，被称赞的人通常不会不高兴，但赵明的反应却不同，他听了服务小姐的奉承后，原本不喜欢开口的他，变得更加沉默了。

服务小姐可能是半真心半奉承地说出那些话，但是，赵明不予理会，她们也只有流露出诧异的表情。然而，赵明的反应一点也不奇怪，因为服务小姐的赞美根本不得法。赵明了解自己的缺点，就是容易给人冷漠的印象。而那位电影明星在屏幕上所扮演的正是冷酷无情的角色。所以，如果说他酷似那位电影明星，这哪里是在赞美，分明是指出了赵明的缺点。

另外，从第三者口中得到的情报有时在初次见到对方时能起到重要的作用。因此，利用所得到的情报当面夸奖对方，当然也是为了自己主动。但是，如果你将这些情报、传言直接转述给对方，恐怕不会产生效果。因为满街飞舞的有关他的传言就是人们对他公认的名声。对此他已经听腻了，甚至麻木了，如果你旧事重提，对方表面上也许付之一笑，内心却十分厌烦，甚至会说：“看！又来了！老一套！”而将你打入他以前认识的很多平庸者的行列。

有关对方的传言，对你来说即使十分新鲜，也应避开这些陈旧的赞美之词，而大大赞美他较不为人所知的一面。正如出现在著名作家三岛由纪夫的著作《不道德教育讲座》中的将军，一听到别人称赞他漂亮的胡须便大为高兴，但对于有关他作战方式的赞誉却不放在心上。这种心理是每个人都有的。大概不少人赞美过这位将军的英勇善战及富于谋略的军事才干，但是他作为一个军人，不论在这方面怎样赞美他，也

只是赞歌中的同一支曲子，不会使他产生自我扩大感。然而，如果你对他军事才能以外的地方加以赞赏，等于在赞词中增加了新的条目，他便会感到无比的满足。

把场面话说到对方心坎里

能言善辩，在人际交往中如鱼得水的人，往往在与对方接触的一瞬间，就能找到双方感兴趣的话题，从而引起交谈的兴致。在人际交往中，能用来接近对方的话题可说俯拾即是，关键在于要善于根据特定的情境去发掘，并恰到好处地运用。如果你找对了对方的兴趣点，那你的目的也就会很容易达到，并且能取得事半功倍的效果。

美国一位从事童子军教育工作的爱德华·查利弗先生，为了赞助一名童子军参加在欧洲举办的世界童子军大会，急需筹措一笔经费，于是他前往当时一家数一数二的大公司，拜会其董事长，希望董事长能解囊相助。在这之前，爱德华听说那位董事长曾开过一张面额100万美金的支票，后来那张支票因故作废，那位董事长还特地将之装裱起来，挂在墙上留作纪念。

爱德华一踏进他的办公室就要求参观一下这张装裱起来的支票。爱德华告诉他，自己从未见过任何人开过如此巨额的支票，很想见识见识，好回去说给那些小童子军们听。董事长毫不犹豫地就答应了爱德华的请求，并将当时开那张支票的情形，详细地解说给爱德华听。

董事长说完他那张支票的故事，未等爱德华提及，就主动问他：“你今天来找我，是为了什么事？”爱德华这时才一五一十地说明来意。

出乎爱德华的意料，董事长不但答应了他的要求，而且还答应赞助5名童子军去参加大会，负责全部开销，另外还亲笔写了封推荐信，要求欧洲分公司的主管提供所需的一切服务。

当时爱德华若非事前知道董事长的兴趣所在，一见面就能打开话匣子，事情恐怕就没那么顺利了。

当然也有不会说话的人，不懂得“看人下菜碟”的道理，没有了解对方的心理就胡乱说话，最后给自己招来了灾祸。有这样一个施氏与孟氏的故事：

鲁国姓施的一家有两个儿子，一个爱好学问，另一个爱好兵法。爱好学问的那个儿子以仁义的道理去游说齐国的国王，结果，齐王接纳了他，并让他担当众公子的老师。爱好兵法的那个儿子用兵法来游说楚王，楚王很高兴，遂任命他为军师。这两个儿子的俸禄使他们的家变得富有，这两个儿子的官位使他们的亲人感到荣耀。

这两个人就是会说话，把话送到了齐王和楚王的心窝里。

施家的邻居姓孟，也有两个儿子，他们的专长跟施家一样，一个爱好学问，一个爱好兵法。孟家苦于贫穷，非常羡慕施家的富有，于是就前来施家请教致富之道。施家的两个儿子就据实告诉他们。

后来，孟家爱好学问的儿子到秦国，以仁义的道理游说秦王。秦王说：“当前诸侯争战激烈，最感迫切需要的不外乎是练兵与筹饷。倘若用仁义来治理我国，则是自取灭亡。”于是，秦王就对他施了宫刑，然后释放了他。

孟家的另一个爱好兵法的儿子前往卫国，以兵法游说卫国的国君。

卫君说：“我们是个很脆弱的国家，而且目前正夹在大国之间，对于大国我们要服从它们，对于小国我

们要安抚它们，这是我们求取平安的方法。倘若依靠兵力，那么我们很快就会亡国。如果让你全身而退，你再到别国游说，那对我国可能造成的祸害可就不轻啊！”卫王遂命人砍掉他的双脚，再放回鲁国。

孟家的两个儿子回到鲁国后，他们父子捶胸顿足地向施氏抱怨。施氏说：“大凡能把握时机的就能昌盛，而断送时机的就会灭亡。你的儿子们跟我的儿子们学问一样，但建立的功业却大不相同。原因是他们的话没有说在对方心坎上。况且天下的道理并非永远是对的，天下的事情也非永远是错的。以前所用，今天或许就会被抛弃；今天被抛弃的，也许以后还会派上用场。这种用与不用，并无绝对的客观标准。一个人必须能够见机行事，懂得方圆，因为处事并无固定法则，这些都取决于智慧。假如智慧不足，即使拥有孔丘那么渊博的学问，拥有姜尚那么巧妙的战术，照样会遭遇挫败。”

孟家父子听完这番道理，顿时怒气全消，如梦方醒。

Chapter 3 与人打交道会说场面话

社交是每个人都无法回避的生活内容。无论你是干部还是学者，无论你是老板还是普通百姓，只要你生活在这个世界上，就不得不与周围各种各样的人打交道。经济的飞速发展导致了人际关系的重新组合，一个人能否成功，在很大程度上取决于他的人际关系和为人处世的能力。因此，如何社交是每个现代人都会面临的新课题。

良好的谈吐能够征服人心

语言的力量能够征服世界上最复杂的东西——人的心灵。拥有良好谈吐的人，不仅能够更好地跟他人进行沟通和交流，还能用恰到好处的语言打动和征服他人的心灵，达到自己说话的目的。

古希腊曾经有这样一则故事：

著名的寓言大师伊索年轻时曾给一贵族当奴仆。一天，主人设宴，宴请城中的风流名士。主人传下话来，让伊索准备最好的酒肴待客，伊索接到主人的命令后，四处收集各种动物的舌头，办了一个舌头宴。开餐时，主人大吃一惊，忙问：“这是怎么回事？”伊索笑着回答：“我尊敬的主人，您吩咐我为这些高贵的客人办最好的菜，舌头是引导各种学问的关键，对于这些名士、贵族们来说，舌头宴不是最好的菜吗？”客人们听后，一个个都发出赞赏的笑声。主人也对伊索的机智表示赞许。次日，主人又吩咐伊索说：“明天给我办一次酒宴，菜要最差的。”次日，开席上菜时，依然是舌头。主人见状勃然大怒，伊索却不慌不忙地说：“难道一切坏事不是从口中出来的吗？舌头既是最好的，也是最坏的东西啊！”主人听后无话可说。

虽然，这则故事十有八九是人们编出来的，但却说明了一个道理，即说话对于人来说有着无法估量的作用。在交谈中，拥有良好谈吐的人，能够把意思更有效地表达出来，从而更容易说服他人并获得他人的支持。

1939年10月11日，美国白宫进行了一次具有历史意义的会谈。美国经济学家萨克斯受爱因斯坦等科学家的委托，想说服罗斯福总统重视原子能的研究，抢在纳粹德国之前制造出原子弹。他先向总统面呈了爱因斯坦的长信，接着读了科学家们关于核裂变发现的备忘录，可是罗斯福却听不懂那艰深生涩的科学论述，反应十分冷淡。

萨克斯不得不向总统告别。后来，罗斯福为了表示歉意，邀请他第二天来共进早餐，这无疑又给了萨克斯一次机会。他整夜在公园里徘徊，苦苦思索着说服总统的办法……

第二天早上7点钟，萨克斯与罗斯福在餐桌前共进早餐。他还未开口，罗斯福就以攻为守：“你又有了什么绝妙的想法？你究竟需要多少时间才能把话说完？”总统把刀叉递给萨克斯时又说：“今天不许再谈爱因斯坦的信，一句也不许谈，明白吗？”

“我想讲一点历史，”萨克斯看了总统一眼，见总统正含笑望着自己，他说：“英法战争时期，在欧洲大陆上不可一世的拿破仑在海上却屡战屡败。这时，一位年轻的美国发明家富尔顿来到了这位法国皇帝面前，建议他把法国战舰的桅杆砍断，撤去风帆，装上蒸汽机，把木板换成钢板。可是，拿破仑却想船没有帆就不能走，木板换成钢板就会沉没，于是，他把富尔顿轰了出去。历史学家们在评述这段历史时认为，如果当时拿破仑采纳了富尔顿的建议，19世纪的历史就将重写。”萨克斯说完后，目光深沉地注视着总统。

罗斯福沉思了几分钟，说道：“你胜利了！”萨克斯热泪盈眶。

后来，负责实施制造美国首批原子弹计划的总负责人格罗夫斯少将在谈论这次会谈时说：“总统为萨克斯的论证所打动，才决定成立一个铀（制造原子弹主要原料）顾问委员会。”正是萨克斯一番精彩的论证征服了罗斯福的心，从而促使美国研制成功了世界上第一颗原子弹。

在现实生活中，人们要交流信息、沟通思想，就必须拥有语言交流能力，不善言谈的人是很难让人了

解其价值的。若是语言运用不当，也可能在交际中失败，以致损害了自己的形象。

一位歌坛新秀在一次演唱大奖赛中夺得大奖。当主持人问这位激动的歌手有什么感受时，他说：“今天我得了第一名非常高兴，我赌得了奖金，而且也赌到了名声。”

“赌”字一出口，全场一片哗然，嘘声不断，在这种公开的场合如此说话，只会给人以粗俗浅陋之感，致使“新秀”形象在观众心中大打折扣，并在潜意识中了解到了他的参赛动机与人品。

面对不同人说不同的场面话

你不能对每一种人都谈论同一件事。一个科学工作者，不会对做生意感兴趣。同样，一个生意人，对他谈哲学的大道理，他也不一定有兴趣。

俗话说：“见什么人说什么话。”说话要看对象，是一个常识，也是一个原则。有位伟人曾经生动地说过：“射箭要看靶子，弹琴要看听众，写文章要看读者，说话更要看听众。不同的人所关注和喜欢的东西不同，面对不同的人，我们要学会说不同的场面话，只有这样，场面话才能引起对方的兴趣，谈话才能持续下去。

有这样一个小笑话：某女子以口齿伶俐而见长。有人向她求教有什么诀窍，她说：“很简单，看他是什么人，就跟他说什么话。例如，同屠夫就谈猪肉，同厨师就谈菜肴。”那个求教的人又问：“如果屠夫和厨师都在座，你谈些什么呢？”她说：“我就谈红烧肉。”

在社交活动中，需要应对不同身份的人，为了顺利达到说话的目的和效果，首先要了解他们，也就是要把握他们各自的心理，说他们想听的话，用他们所欢迎的方式表达你的观点，这样，才能达到很好的效果。

美国前总统里根喜欢用精心安排的幽默语言点缀他的演讲，以赢得特定观众的尊重。对农民发表演说时，里根常说这件逸事来讨好他的听众：

一位农民买下一块业已干涸的小河谷。这片荒地覆盖着石块，杂草丛生，到处坑坑洼洼。他每天都去那里辛勤耕耘。他不断劳作，最后荒地变成了花园。为此他深感骄傲和幸福。某个星期日的早晨，他操劳一番后，前去邀请部长先生，问他是否乐意看看他的花园。“好吧！”那位部长来了，并视察一番。他看到瓜果累累，就说：“呀！上帝肯定为这片土地祝福了！”他看到玉米丰收，又说：“哎呀！上帝确实为这些玉米祝福过。”接着又说：“天哪！上帝和你在这块土地上竟取得了这么大的成绩呀！”这位农民禁不住说：“尊敬的先生，我真希望你能看到上帝独自管理这片土地时是什么模样。”

里根在到达俄勒冈州波特兰时说：“我的几位辛勤工作的助手们劝我不要离开国会而风尘仆仆地到这里来。为了让他们高兴，我说：‘好吧！让我们来掷硬币，决定是来访问你们美丽的俄勒冈州，还是留在华盛顿。’你们知道吗？我不得不连续掷14次才得到使我满意的结果。”

里根之所以在政坛上能够左右逢源，大出风头，就是因为他深谙因人而异的谈话技巧之道。我们虽然不一定需要里根那么高的讲话技巧，但是，在适当的场合、对适当的人、说适当的话的技巧是非常有用的。否则就有可能犯“对牛弹琴”的错误。

在一般情况下，运用“因人而异”的谈话技巧需要考虑以下几个方面：

1. 对不同性格的人说不同的话

若对方性格直爽，便可以单刀直入；若对方性格迟缓，则要“慢工出细活”；若对方生性多疑，切忌处处表白，应该不动声色，使其疑惑自消。如果你没有把握住对方的性格，而随意开口，小心陷入难以自拔的困境。

2. 对不同年龄的人说不同的话

青年人、中年人和老年人，这三个年龄层的人经历不同，志趣各异，跟他们说话也要从他们的心理状态出发。对青年人，应采用煽动的语言；对中年人，应讲明利害，供他们斟酌；对老年人，应以商量的口吻，尽量表示尊重的态度。

3. 对不同文化程度的人说不同的话

跟文化程度低的人说话应该用家常口语，说大白话，多使用一些具体的数字和例子；对于文化程度高的人，则可以采取抽象的说理方法，而且讲话要注意尊重对方，避免常识性的错误。

4. 对不同职业的人说不同的话

不论遇到从事何种职业的人，都要运用与对方所掌握的专业知识关联较紧的语言与之交谈，对方对你的好感就会大大增强。如对方是一个科学工作者，不会对做生意感兴趣。同样，一个生意人，对他谈哲学的大道理，他也不一定有兴趣。

5. 对不同性别的人说不同的话

对男女说话要注意有所区别，有些可以对男性说的话，未必就可以对女性说。男性和女性在言语反应上有差别，这种差别多半是由性别的心理差异引起的。所以，对男性，需要采取较强有力的劝说语言；对女性，则可以温和一些。

6. 对不同兴趣爱好的人说不同的话

凡是有兴趣爱好的人，当你谈起有关他的爱好这方面的事情时，对方都会兴致盎然；同时，对你无形中也会产生好感。因此，如果你能从此入手，就会为下一步的劝说工作打下良好的基础。

7. 对不同地域的人说不同的话

对于地域不同的人，我们所采用的劝说方法也应该有所差别。比如，对于北方人，我们可以用粗犷的态度，而南方人，则应该细腻一些。

“出卖”隐私换取亲和力

对于别人的隐私，人们都有一种好奇心理，你若想尽快和别人搞好关系，达到办事的目的，不妨适当利用一下隐私。

在办事的过程中，稍稍透露自己的隐私或缺点，对方会感到你这个人很诚实，因此，感到你容易亲近。这一点，特别重要。

有位心理学家在纽约市的广播节目中介绍了三位候选人后，要求听众从三个人中选出一个人来。关于这三个候选人的情况，首先介绍了第一位，他具有政治家的资历和学历；然后介绍了第二个人的实际工作成绩；关于第三位候选人，只介绍了他的私生活，例如他非常疼爱孩子、吸烟、每天带着狗去散步，等等。

投票的结果是第三位候选人获得了压倒性的胜利，尽管选民们不知道他作为政治家的能力如何。这大概是因为这位候选人让选民们感到最容易亲近的缘故吧。这个实验表明，选民们投票时的判断基准，比起政治来他们更重视候选人是否让他们感到亲切。这个心理实验还告诉我们，要让一个人感到你亲切。就应该与对方进行具有人情味的交流。

三木武吉曾是日本很有名的政治家。一次竞选中，他到川备县的高松市去演讲。当他讲到“战后的日本怎样才能马上恢复建设”时，突然，听众席中传来一个妇女的喊声：“喂，三木武吉，你不是娶了6个老婆吗？像你这样的人怎么能治理好日本呢？”

三木武吉听后没有惊慌，他镇静自如地回答道：“这位女士，确实如此，我年轻时是个享乐主义者，娶了好几个妻子，而且战争中也常带着她们东躲西藏地避难，可以说是男人的劣根性。但现在，她们都已经人老珠黄，不中用了。如果我把她们抛弃了，今后谁来养活她们呢？还有一点你说的不正确，是7个，不是6个。”听了他的回答，全场立即响起了热烈的掌声。选举的结果是三木武吉以压倒性高标当选。

在谈话中，三木武吉巧妙地透露了自己的隐私，使选民的反感情绪变成了对他的亲近感和好感，从而获得选民的支持，最后大获成功。

这在人际关系中是同样适用的，在交谈时稍稍透露出你的个人隐私和缺点，反而能使对方对你产生好感。

如果你在人际交往时，把自己扮成神秘的角色，对自己的隐私完全隐瞒，那对方肯定认为你并不信任他，认为你没有把他当成朋友，没有把他当成知己，自然而然地，对方不会亲近你，更不要提为你办事了。

无论是谈话还是办事，稍稍透露一下自己的弱点可以创造更加融洽的人际关系。

在特定情况下，有意暴露自己某些方面的弱点，对方更容易接受，从某种意义上说，这是一种相当高明的交际策略。

曾有一位记者去拜访一位政治家，目的是获得有关他的一些丑闻资料。然而，还来不及寒暄，这位政治家就对想质问他的记者说：“时间长得很，我们可以慢慢谈。”记者对政治家这种从容不迫的态度大感意

外。

不多时，仆人将咖啡端上来，这位政治家端起咖啡喝了一口，立即大嚷道：“哦！好烫！”咖啡杯随之滚落在地。等仆人收拾好后，政治家又把香烟倒着插入嘴中，这时记者赶忙提醒：“先生，你将香烟拿倒了。”政治家听到这话之后，慌忙将香烟拿正，不料却将烟灰缸碰翻在地。

平时趾高气扬的政治家出了一连串的洋相使记者大感意外，不知不觉中，原来的那种挑战情绪消失了，甚至产生了对对方非常容易亲近的感觉。

整个过程，其实是政治家一手安排的。当人们发现杰出的权威人物也有许多弱点时，过去对他抱有的恐惧感就会消失，而且由于同情心的驱使，还会让对方产生某种程度的亲密感。

每个人都有弱点，坦露自己的弱点，在某种情形下，将能成为强有力的武器。

在美国加州大学一位著名教授的生物课上，他向学生们讲述着他做的老鼠实验的结果。此时有一名学生突然举手发问，提出了他的看法，并问这位教授：“假如用另一种方法来做，实验结果将会如何？”所有的听众全都看着这位教授，等着他的回答。结果这位教授却不慌不忙，直截了当地说：“我没做过这个实验，我不知道。”

一般人都有不想让别人看出自己弱点的心理，因此很难开口说“不知道”。岂不知，有时承认不知道，反而可以增加人们对你的信任感而亲近你。

因为直截了当地说“不知道”，会给人留下非常诚实的印象，而且敢于当众说“不知道”，其勇气足以让人佩服。这样，人们对你所说的其他观点，一定会认为是千真万确的，对你也就会更加信任。此外，通过说“不知道”，也拉近了你与众人的距离，使你在可信的同时显得更加亲切。维纳斯之所以被人誉为美神，就在于她的残缺美，折断的双臂不仅没有使她黯然失色，反而使她闻名于世。所以，不要怕暴露你的缺点，有时它会使人觉得你更加诚实可信。

在人际交往尤其是谈话的过程中，稍稍透露自己的隐私和缺点，对方会感到你很亲切，觉得你诚实，值得信任。

物往贵处说，人往年轻讲

生活中常会出现这样的一种情况：你买了一件呢子大衣，市场行情是300元左右，在你极力的讨价还价下这件衣服只花了150元，当你向朋友们展示这件衣服时，如果有人说：“起码要300元吧，上次我在商场里看到过这样的衣服，标价还挺高的，再加上质量也挺不错的！”想必这时你的心里一定非常舒服；如果有朋友说：“你买的真不值，我觉得最多100元，这种料子又不是很好。”想必你一定会很不开心，觉得对方真不懂行情。

“遇物加钱”和“逢人减岁”是言语交际中人们乐于接受的普遍心理。在日常生活中，有一些赞美他人的技巧是非常简单，但又是非常实用的。这就是物往贵处说，人往年轻讲，如果能够经常恰当地使用它，一定会为你人际关系的融洽度增色不少。

我们每个人都渴望自己善于购物，能用最少的钱买到上乘物品是精明能干的一种表现。人们日常购物的普遍心理是，自己能够用“价廉”购得“物美”，通常那些善于购物的人都具有用低价买好货的本领。

但是，即使不是购物的“精明人”，也会希望自己能做精明人才能做的精明事，即使自己不是善于购物者，但还是希望自己的购物能力能够获得别人的认可。

吴晓宇花400元买了一件波司登羽绒服，正在宿舍里试穿，周云玲看了一下吴晓宇的羽绒服说：“这衣服看起来还行，200块钱应该可以买一件吧！”吴晓宇心情郁闷地来到朋友的宿舍，朋友看见后惊奇地叫道：“这衣服真好看，得花四五百吧？摸着挺暖和的！”吴晓宇听到朋友这样说，笑道：“正好碰到元旦打折，花400元就买下来了！”

物往贵处说固然能够让对方心花怒放，但是也不能太过高估，以免让人觉得很虚假。就像“逢人减岁”一样，每个人都希望自己年轻漂亮，尤其是对一些上了年纪的女人来说，这样的赞美会让她们开心不已，但是夸人年轻也要看对象，如果你贸然夸小孩子年轻，反而会引起他们的不满，因为他们都希望快快进入大人的世界。

陈太太才38岁，整天忙着服装店的事也没怎么注意保养自己，她最讨厌别人说她年纪大。一天，陈太太去批发市场批发服装，一个年轻的女孩走过来说道：“阿姨，您要拿点什么样的货，这都是今年的新款。”陈太太哼了一声就往前走去。到了另一家批发商那里，一位小姑娘连忙迎过来：“陈姐，今天需要什么样式的，我们刚拿回来不少新样式。”陈太太的心情立马好转，这边看看，那边摸摸，批发了不少衣服。

“物往贵处说，人往年轻讲”，说白了就是投其所好。当然，我们的出发点是光明正大的，我们的这种“投其所好”，无论是对自己、对对方、还是对社会，都是没有害处的，相反，这种说话的技巧往往能给对方带来欢乐。对于这样的“美丽的错误”，大家又何乐而不为呢？这种不显山不露水的赞美，往往能使陌生的关系迅速拉近，熟识的人更加亲密融洽。

善用场面话打圆场

在特定的场合中“察言观色”，适时得体地“打打圆场”，能有效地摆脱尴尬和烦恼。

有个女理发师傅带了个徒弟。徒弟学艺3个月后，便试着给顾客理发。徒弟给第一位顾客理完发，顾客摇摇头说：“头发留得有点短。”徒弟不知道该如何应答。女师傅笑着解释：“头发短，可以使您显得精神、朴实、厚道，让人感到亲切。”顾客听完，欣喜而去。

徒弟给第二位顾客理完发，顾客还是摇摇头说：“头发留得有点长。”徒弟也不知道该如何应答。女师傅在一旁笑着解释：“头发长使您显得含蓄，这叫藏而不露，很符合您的身份。”顾客听完，高兴而去。

徒弟给第三位顾客理完发，顾客边付款边埋怨：“用的时间怎么这么短，不到20分钟就完事了。”徒弟还是不知道该如何应答。女师傅马上笑着解释：“如今，时间就是金钱，‘顶上工夫’速战速决，为您赢得了时间。您何乐而不为呢？”顾客听了，欢笑告辞。

当徒弟给第四位顾客理完发，顾客边交款边埋怨嘟囔：“剪个头怎么花这么长的时间，都快1个小时了。”徒弟心中慌张，不知所措。女师傅马上笑着抢答：“为‘首脑’多花点时间很有必要。您没听说：进门苍头秀士，出门白面书生嘛！”顾客听罢，大笑而去。

故事中的这位女师傅，真可谓是一位“打圆场”的高手，每次得体的解说，都使徒弟摆脱了尴尬，让对方转怨为喜，高兴而去。“打圆场”与“和稀泥”不同，它是从善意的角度出发，以特定的话语去缓和紧张气氛、调节人际关系的一种语言行为，在日常工作与生活中有着积极的意义。

苏联最后一任领导人戈尔巴乔夫曾携夫人赖莎访问美国，在赴白宫出席美国总统里根举行的送别宴会途中，戈尔巴乔夫突然在闹市下车和行人握手问好。这时，苏联保安人员急忙冲下车，喝令站在戈尔巴乔夫身边的美国人把手伸出口袋。他们怕行人口袋里藏有武器，听到苏联保安人员的喝令，行人一时不知所措。这时，身后的赖莎马上出来打圆场，她向周围的美国人解释说，保安人员的意思是要大家把手伸出来，跟他丈夫握手。顿时，气氛变得热烈了，人们亲切地同戈尔巴乔夫握手致意。

有时某种行为在特定场合中虽有着特定意义，但圆场者为了化解尴尬，可巧妙地解释为另一种意义。这里，戈尔巴乔夫的夫人赖莎即用此法，随机应变，巧妙打圆场缓解了当时尴尬的场面。

某酒店正在为一对青年举办结婚典礼。新郎新娘在爆竹声中相依相偎缓缓而来。不料，一团火星溅在新娘的衣服上。幸亏有人手疾眼快，上去将火扑灭，但还是烧了条衣边。新娘的脸顿时红了。她觉得新婚燕尔就把衣服烧破了，有些不吉利。在场的人都有憾意，却不知说什么好。这时婚礼的主持人走到新娘面前说：“恭喜你！新娘的衣服边没了是个好兆头，它将预示你们这对新人将来一定恩爱美满，幸（新）福（服）无边！”说得众人都乐了，新娘也转忧为喜。

主持人一句话，利用“新”“服”与“幸”“福”的谐音关系，巧妙地转换成另一种吉祥的祝福，化腐朽为神奇。白领女性在“打圆场”时要善用“吉言”，以“动听”的话语来打动别人，求得别人的喜欢。“吉言顺耳”，爱听“吉言”几乎是人们共有的一种心理。

“打圆场”应“扬长避短”。工作与生活中的任何事情都包含着两重性，其中的对与错、利与弊是相对的。辩证地看待问题，得体地“扬长避短”，也是“打圆场”的一大技巧。针对各种不同的情况，采取“扬长避短”策

略，用巧妙的语言去作解释，通过“扬长”，引领别人换个视角，对先前不满意的事来一番变位思考，让对方从一个新的角度去体会佳妙之处，从而高高兴兴地接受自己的观点。

能适时地提供一个恰当的台阶，使人免丢面子，是圆场的一大原则。“打圆场”不是不着边际的奉承，也不是油腔滑调的诡辩，它是一种说话的艺术。认真学习并掌握这种艺术，适时得体地在特定的场合中替自己或替别人“打打圆场”，能有效地摆脱尴尬和烦恼。

谈话有时候需要示弱

遇上有人无理取闹时，你不必过分冲动，更不要破口大骂，理智的态度和委婉的谈吐，能帮你转危为安，战胜对手。在日常工作与生活中，有些人受不得一点委屈，当别人无理时，他们以更无理的方式对待；当别人粗鲁时，他们便以更粗鲁的方式反击，“针尖对麦芒”，不肯后退半步。这种方式是很不可取的，只会使矛盾激化。聪明人懂得后退一步，以柔克刚，将对方的攻势化解于无形。用软绳捆绑硬柴，结实、保险。

在经济萧条时的美国某地，一个女孩好不容易找到一份在高级珠宝店当售货员的工作，试用期为3个月。因为已到年关，店里的工作特别忙，姑娘干得很认真，因为她听经理对别人说有留下她的意思。

这天，她照常来店里上班。当她把柜台里的戒指拿出来整理时，进来一位30岁左右的顾客，他一脸的愤怒，褴褛的衣衫，用一种贪婪的眼神盯着那些高级首饰。

“丁零零！”电话铃突然响了，姑娘急着去接电话，不小心把盒子碰翻，6枚精美绝伦的钻石戒指落到地上。她慌忙四处寻找，捡起了其中的5枚，但第6枚戒指怎么也找不着。姑娘急出了一身汗。这时，她看到刚才那个男子正向门口走去，顿时，她猜到了戒指可能在他身上。当男子的脚将要迈出门槛时，姑娘柔声叫道：“对不起，先生！”

那男子转过身来，两人相视无言足足有1分钟。“什么事？”他问，脸上的肌肉有些抽搐。“什么事？”他再次问道。

“先生，这是我找到的第一份工作，现在找个事做非常难，是不是？”姑娘神色黯然地说。

男子久久地审视着她，终于，一丝柔和的微笑呈现在他的脸上，“是的，的确如此。”他回答，“但是我能肯定，你会在这里干得很好。”

他向前走了一步，把手伸向她：“我可以为你祝福吗？”姑娘也立刻伸出手，两只手紧紧地握在了一起，她用低低的但十分柔和的声音说：“我同样也祝您好运！”

他转过身，慢慢地向门口走去，姑娘把手中握着的第6枚戒指放回了原处。

这本是一桩盗窃案。一般情况下，人们都会采用拼死抓住盗窃者的方法追回赃物。但姑娘没有，她是用可怜的口吻、柔和的语言，乞求盗窃者良心的发现，并最终感动了盗窃者。不难想象，如果姑娘与盗窃者以硬碰硬，不仅要不回那枚戒指，还有可能受到盗窃者的伤害，就连那来之不易的工作也许也会因此而丢失。

在工作与生活中，如果面对一件棘手的事，对方又是一个吃软不吃硬的人，你就要考虑如何化解他的冥顽和僵硬。也许最好的办法是收敛起一切有棱角的东西，把自己降到一个较低的位置上，找准他的突破口，打动他心中柔软的部分，事情可能就好办多了。大凡此类人，其情绪易激动，很容易失去理智。如果以硬碰硬，势必会使双方都失去理智，最终，各有损伤，事情也必然搞砸。倘若以柔和之姿去面对刚烈火爆之人，则会是一番局面，恰似细雨之于烈火，烈火熊熊，细雨绵绵，虽说不能当即将火扑灭，却有效控制住了火势，并一点点地将火灭去。

一天晚上，有位“的姐”把一男青年送到了指定地点，没想到对方竟掏出尖刀逼她把钱交出来，这位“的姐”心里顿时一紧，但旋即又镇静下来，她装作害怕的样子将300元钱交给了歹徒，说：“今天只挣这么多，要嫌少我把零钱也给你吧。”说完，她又拿出20元找零用的钱递给歹徒。

见歹徒有些发愣，她趁机又说：“你住哪儿？我送你回家吧。这么晚了，家里人该等着急了。”

不知不觉，歹徒把刀收了起来。当气氛缓和以后，她便不失时机地启发歹徒：“我家里原来也很困难，咱又没啥技术，后来就跟别人学开车，虽然干这一行挣钱不多，可日子过得也不错。何况是自食其力，穷点儿谁还能笑话我呢！”

见歹徒沉默不语，她继续说：“唉，男子汉四肢健全，干点儿啥都差不了，走上这条路一辈子就没有指望了。”

一直沉默不语的歹徒听到这里，突然哭了起来，把300多元钱往她手里一塞，说：“大姐，我以后饿死也不干这事了。”说完，低着头离开了。

那位“的姐”在与歹徒的对峙中，自始至终都没说一句强硬的话，而是用柔言软语，巧于应对，成功地激发了对方的自尊、自爱心理。一场可能发生的危机就这样消除了。当遇到一些流氓挑衅行为时，女孩子在体力上处于弱势，硬碰硬是不可取的，这时只有运用自己的口才，采取以柔克刚的战术来摆脱纠缠。

纵观历史，我们不难发现，往往刚烈之人容易被柔和之人征服利用。所以，我们在工作中，处理事情不能简单粗暴，而应学会从大处着眼，以柔克刚。这好比一块巨石如果落在一堆棉花上，则会被棉花轻松地包在里面。以刚克刚，两败俱伤；以柔克刚，则马到成功。

谈对方感兴趣的话题

在交际中，谈对方感兴趣的话题来迎合他人，这样你的话才能够在对方心中发生作用。

有一次，中国著名相声演员姜昆到广州演出，市属几家新闻单位的记者纷纷前往采访。他们或者颂扬姜昆相声的优秀，或者自称是相声迷，有的还能说出姜昆相声的段子，但出人意料的是，他们都被姜昆一一婉言谢绝，这使记者们感到万分失望。这时，有一位同样有采访欲望的女记者叩响了姜昆的房门，说：“姜昆同志，我与他们一样也是一个相声迷，但我不想谈论你的相声有多么优秀，尽管我对您的表演很欣赏，我想跟您谈谈您演出时的一些应特别注意的细节问题……”姜昆一听，是为了让自己更完美地演出而来提建议的，便十分热情地接待了她。

这位女记者之所以能说服姜昆接受采访，不仅利用了自己和对方对相声的爱好及共同的兴趣做文章，而且知道姜昆早已习惯于一些对他的相声大众化的颂扬，反道而行，她以讨论他在“演出时的一些应特别注意的细节问题”入手，从而巧妙地投姜昆所好，也为她自己打开了对姜昆的采访之门。

罗丝女士是纽约一家面包公司的老板，她一直试着要把面包卖给纽约的某家饭店。一连3年，她每天都要打电话给该饭店的经理。她也去参加该经理的社会聚会，她甚至还在该饭店订了个房间，住在那儿，以便做成这笔生意。但是她都失败了。

后来，罗丝女士决定改变策略。她决定找出饭店经理最感兴趣的东西。终于，罗丝女士发现他是一个叫做“美国旅馆招待者”的旅馆人士组织的一员。由于他的热忱，还被选为主席以及“国际招待者”的主席。不论会议在什么地方举行，他一定会出席，即使他必须跋涉千山万水。

当罗丝女士再次见到这位经理的时候，就开始谈论他的那个组织。结果，他跟罗丝女士谈了半个小时的话，内容都是有关他的组织。罗丝女士可以轻易地看出来，那个组织是他的兴趣所在，是他的生命火焰。在罗丝女士离开他的办公室之前，他还“卖”了一张他组织的会员证给她。

罗丝女士在与他交谈的过程中一点也没提到面包的事，但是几天之后他管理的那家饭店的大厨师打电话给罗丝女士，要她把面包样品和价目表送过去。

“我不知道你对那个老先生做了什么手脚，”那位大厨师见到罗丝女士的时候说，“但你真的把他说动了！”

罗丝女士缠了该饭店经理三年——一心想得到他的生意——如果她不是最后用心去找出他的兴趣所在，了解到他喜欢谈的是什么话，那罗丝女士至今仍然只能缠着他。

在社交活动中，要想别人对你能够产生好感，就要谈论对方感兴趣的话题。而那些在公关交际中成功的人，往往就是在与对方接触的第一时间找到对方感兴趣的话题，从而引发交谈的兴趣。

人情世故场面话多多益善

老王和老李都是卖豆腐的，两个人年龄差不多，吆喝的腔调一样，都是尾部带着悠长的余韵，但两人的生意却不一样，老王的生意比老李的好得多。开始时大家都觉得奇怪，一样白嫩的豆腐，都是给很足的秤，这是为什么呢？后来，人们逐渐发现了其中的奥秘。原来，同样是卖豆腐，老王比老李多说一句话。比如张大妈去买豆腐，老王会边称豆腐边问：“身体还好吧？”如果跑运输的赵师傅去买，老王会说：“活儿多吧？”话语里透着理解和关心。时间久了，大家都把老王当成了朋友，即使不需要豆腐，听到他的吆喝，也要买一点放在冰箱里，就为了听一句充满温馨的问候。老李后来因生意清淡，无奈只好改行了。

像卖豆腐的老王那样主动与顾客说一句话，进行感情交流，达到心灵沟通，让客户感到不是在向他们推销业务，而是在关心他、想着他，要为人提供方便。这样客户才会认可他的产品和服务。卖豆腐的小生意是如此，大生意也是如此。

乔·吉拉德被誉为世界上最伟大的推销员，他在15年中卖出13001辆汽车，并创下一年卖出1425辆（平均每天4辆）的纪录，这个成绩被收入《吉尼斯世界纪录大全》。那么你想知道他推销的秘密吗？他讲过这样一个故事：

记得曾经有一次，一位中年妇女走进我的展销室，她说想在这儿看看车打发一会儿时间。闲谈中，她告诉我她想买一辆白色的福特车，就像她表姐开的那辆，但对面福特车行的推销员让她过一小时后再去，所以她就先来这儿看看。她还说这是她送给自己的生日礼物：“今天是我55岁的生日。”

“生日快乐！夫人。”我一边说，一边请她进来随便看看，接着出去交代了一下，然后回来对她说，“夫人，您喜欢白色车，既然您现在有时间，我给您介绍一下我们的双门轿车也是白色的”。

我们正谈着，女秘书走了进来，递给我一打玫瑰花。我把花送给那位妇女：“祝您长寿，尊敬的夫人。”

显然她很受感动，眼眶都湿了。“已经很久没有人给我送礼物了。”她说，“刚才那位福特推销员一定是看我开了部旧车，以为我买不起新车，我刚要看车他却说要去收一笔款，于是我就上这儿来等他。其实我只是想要一辆白色车而已，只不过表姐的车是福特，我也想买福特。现在想想，不买福特也可以”。

最后她在我这儿买走了一辆雪佛兰，并写了张全额支票，其实从头到尾我的言语中都没有劝她放弃福特的话。只是因为她在这一感觉受到了重视，才放弃了原来的打算，转而选择了我的产品。

许多推销员肯定都学过诸如推销经典之类的课程，但是他们却没有成功，因为生活是多彩的，顾客是多样的，销售方法也同样是多种的，与顾客联络感情促进公共关系的提升是一个伟大推销员带来的最大财富。

要记住，能带来利益的人都是朋友，而不是敌人，所以做事要学会为人处事，适时说说场面话，把每个人都变为朋友而不是对手。

心里这样想，嘴上那样说

中国的文化是一种特殊的文化，有很多外国友人不甚理解，比如心里明明是这样想的，但嘴上都那样说，“不”和“是”有时候并没有很明确的界限，所以在与人交往时，你必须明白这个道理。

明白了这个道理，也就知道为什么在为人处世中，许多事别人说“研究研究”之后便没了下文；为什么对上司提意见“直来直去”的人，却不仅难以获得上司的好感，反而会因此而遭到打击报复。

有一个单位，上司在会议上提了一项改革计划。在上司的长篇大论之后，按惯例问问各级主管有没有意见。正当众人都静默无声的时候，却有一个不相识的人，立刻站起来，提出他的看法，并针对计划的弊病，说得口沫横飞，最后还提出了另一项改革计划，几天之后，他被调职了。不久，又因为犯了点儿小错，被上司连降三级，下放到一个最偏僻的仓库当了一名“超配”的副主任。

上司既然会在会议中先提出计划，就是摆明了要大家等一下表决时，全部没意见通过。表决当然也只是走走形式而已，否则在计划公布之前，他自会先私下征询部属的意见。如果是公开要各级主管做评估时，千万别当真，他只是给大家面子走走程序而已。换句话说，上司问大家有没有意见，其潜在意思就是要告诉大家——不准有意见。

虚实规则认为，要想获得为人处世的成功，必须懂得察言观色，善加分辨，认清对方是真要你开口，抑或只是礼貌性的客套。最好在说话时巧妙地拐个弯儿，千万不要“乱放炮”。因为每个人都需要自尊，需要面子。直来直去，实际上就是“不给面子”，使对方心中不快，以至于造成双方关系破裂，甚至反目成仇。

春秋时的晋国，自晋文公即位后，发愤图强，使得国家迅速兴盛起来，成为春秋时期的一大强国，晋文公也成了一代霸主。可接下来，晋襄公、晋灵公却不思振作，只图享乐。晋国的霸主地位也不不知不觉地被楚国代替。晋灵公即位不久，不思进取，大兴土木，修筑官室楼台，以供自己和嫔妃们享乐游玩。有一年，他竟挖空心思，想要建造一个九层高的楼台。可以想见，在当时那种科学水平、建筑材料、建筑技术等条件下，如此宏大复杂的工程，要耗费多少人力、物力！无疑会给老百姓造成沉重的负担，使国力衰竭。因此，大臣和老百姓都反对建九层楼台。但是晋灵公固执己见，并且在朝堂之上严厉地对大臣说：“敢有劝阻建楼台的，立即斩首！”气氛十分紧张。一些想保全身家性命的大臣，都吓得噤若寒蝉，谁愿意去送死呢，再没有人敢说反对的话。

一天，有个叫荀息的大夫求见。晋灵公以为他是来劝谏的，便命人拉开弓，搭上箭，只要荀息开口劝说，他就要射死荀息。谁知荀息进来后，像是没看见他这架势一样，非常轻松自然，笑嘻嘻地对晋灵公说：“我今天特地来表演一套绝技给国君看，让国君开开眼界，散散心。国君您感兴趣吗？”晋灵公一听有玩儿的就来神儿了，忙问：“什么绝技？别卖关子了，快表演给我看看。”荀息见晋灵公上钩了，便说：“我可以把九个棋子一个个叠起来以后，再在上面放九个鸡蛋。”

晋灵公听到这事十分新鲜。不相信荀息会有这么高的技艺，但是又急于一饱眼福，便急急说道：“我从未听过和见过这种事，今天就请你给我摆摆看！”荀息当然清楚，如果国君认为是欺骗了他，就会有杀头的危险。当晋灵公叫人拿来棋子和鸡蛋后，荀息便动手摆了起来。他先是小心翼翼地把九个棋子堆了起来，然后又慢慢地将鸡蛋放置在棋子上。只见他放上一个鸡蛋，又放第二个，第三个……战战兢兢，如履薄冰。

这时，屋子里的气氛十分紧张、沉寂，只能听到鸡蛋碰到棋子的声音，围观的大臣们全都屏住呼吸，生怕鸡蛋落下来。荀息也紧张得额头冒汗。晋灵公看到这情景，禁不住大声说：“这太危险了！这太危险了！”晋灵公刚说完“危险”，荀息就从容不迫地说：“我倒感觉这算不了什么危险，还有比这更危险的呢！”晋灵公觉得奇怪，因为对他来说，这样子已经是够刺激，够危险的了，还会有什么更惊险的绝招呢？便迫不及待地说：“是吗？快让我看看！”这时，只听见荀息一字一句、非常沉痛地说：“九层之台，造了三年，还没有完工。三年来，男人不能在田里耕种，女人不能在家里纺织，都在这里搬木头、运石块；国库的金子也快花完了；兵士得不到给养，武器没有金属铸造；邻国正在计划乘机侵略我国。这样下去，国家很快就会灭亡。到那时，国君您将怎么办呢，这难道不比垒鸡蛋更危险吗？”晋灵公听到这种十分合理又十分可怕的警告，不由得吓出一身冷汗，意识到了自己干了一件多么荒唐的事，犯了多么严重的错误，便对荀息说：“建九层之台，是我的过错。”于是立即下令停止筑台。

古语道，伴君如伴虎。一句不慎的话，都可能会小命不保。因此，聪明的臣下总是直话不直说，说话会拐弯儿，委婉地表达自己的意思。荀息如果直接向晋灵公提出建议，不但达不到目的，而且很可能会引起晋灵公的不悦，最终不仅没有达到目标，还可能会搭上自己的性命。

善意“假话”，捧人良方

在待人处世中，要想受人欢迎，就要时刻注意给对方留面子。因为只有给人面子，才能为自己争得更多的东西。不给别人留面子的人，到头来很可能连自己的面子也丢得一干二净。

要给人留面子就要善于说“假话”，大多数情况下，“忠言”都是不给人留面子的，正是因为忠言逆耳，历史上才有那么多忠臣良将不得好下场。即使像唐太宗那样伟大的皇帝，也数次被魏征的忠言气得发抖，几次要杀了这个可恶的“魏老道”。要不是长孙皇后，恐怕十个魏征也早就没命了。

不错，偶而直言不讳一针见血地道出对方的弱点及短处，确实会有另一番效果。对方可能因而联想“这个人颇有骨气，蛮有性格的嘛！”使你意外地获得好评。不过，如果对方是个肚里能撑船的人便罢，倘若只是个平凡之辈，奉劝你还是将那些直言、不中听的真话暂且搁住，以免使对方生厌，弄得大伙儿都不好受。

因此，不管直言还是谏言，总之在说真话的时候，都必须事先考虑对方的容忍度和自己的发言时机。即使是面对经常见面并且性情温厚的上司，当他身体状况欠佳，或是情绪低落不稳时，千万要谨言慎行。这时，一句令人不悦的真话，都足以使对方勃然大怒，肯定会波及将来人事方面的考核，一定要非常谨慎才行！

再者，对于初次见面或是不常见面的人，千万不可贸然向对方说直言不讳的真话，因为你的真话正好犯了对方的忌讳，对你来个不理不睬，你很可能连个解释道歉的机会都没有。祸从口出，少讲令人不悦的话，对你总是有好处的。

现实生活中，也很少有人会因为说直言、说令人不悦的话，而使自己获得好处，这是成功处世的经验之谈。即使想要说的都是为对方着想的忠告之言，但是对方通常在听了之后，不是感谢你而是不喜欢你。欲行厚黑之术，必须首先清楚这个事实。

日本有一家关西药房，这家药房的老板，特别善于“给人面子”，不管是真话还是假话，只要从他嘴里说出来，总是那么动听，因而生意兴隆。每当顾客一上门，他就马上起身相迎，满脸带着笑容，客气地鞠躬作揖说：“欢迎光临。”使进店来的顾客感到心情愉悦，产生被人重视的满足感。接下来，药房老板开始发自内心地说他的“假话”，例如对于年纪大的人，就说：“你看起来真年轻！”对于爱美喜欢打扮的小姐太太，就会说些“你身上穿的这套衣服很漂亮”之类令人听了舒坦又温馨的话。

此外，这位药房老板还采取了一种近乎奇怪的“不卖药给来买药的顾客”的经营原则。当顾客被客气地招呼过，浑身舒坦地说：“请给我一瓶感冒药。”此时，药房老板绝不会立刻递上感冒药，而是说：“您是哪里不舒服？”倘若顾客回答：“喉咙痛。”药房老板马上会接着说：“这样的话，最好不要服用感冒药。”然后他就不卖药给顾客。这时，顾客一定对药房老板不卖药的举动，大感疑惑而纳闷地问：“那么应该如何才好呢？”

药房老板就会说：“与其吃药，不如以营养剂来强健身体，增强自身的免疫力，对你治疗感冒会更有好处。”药房老板就这样轻而易举地说服来买药的顾客转而购买维他命或蜂王浆等营养品。顾客因为药房老板方才巧妙地给过自己面子，也就欣然接受建议，况且营养剂给人的印象，的确是比药品来得好。

不错，营养剂的价钱胜过药品数倍，而且对于治感冒来说，营养品肯定比不上感冒药，但由于药房老板的假话说得态度诚恳，令顾客信服，使得老板卖出了更多的营养剂，药房生意也就自然红火。原先不知道如何说假话的，你现在应该清楚如何发自内心地说好“假话”了吧，更明白为什么要学会说“假话”了吧！

说好假话最关键的是假戏要真做，态度要诚恳，不要犯对方的忌讳。倘若你以漫不经心的态度，向对方说一些听起来舒坦愉悦的话语，即使是礼貌性的赞美，有时对方非但不接受你的心意，反而会对你产生虚伪的不良印象。因此，诚恳认真的表情是改变对方心理的重要策略。纵然你说的话完全与事实不同，是真正的假话，但只要是极具诚意的表示，对方仍会相信这是你的由衷之言，自然就会对你产生良好印象，这是不证自明的道理。

有一天，朋友到店里去买自行车，由于知道自己身长腿短，长得不成比例，选好车子付了钱之后，便请老板把车座调低，谁知车店的老板一番仔细瞧看后，以极其真诚的表情说：“先生，你的腿绝对是长的！”顿时，朋友投降了，飘飘然地望着老板把自行车的座儿调高。然后，以风驰电掣般的速度，骑着被调高座儿的自行车走了。路上，想着老板充满自信又果断的“你的腿绝对是长的”这句话，朋友的内心不由自主地欣喜若狂。

那位老板的赞美显然不符合事实，而且他的动机也不清楚。纵然如此，朋友还是很感谢他，当然不是向他的假话感谢，而是对他那“以认真的表情作礼貌性赞美”的态度，表示由衷的谢意。

毋庸置疑，当作礼貌性的赞美时，你的最佳策略，便是“认真的表情”。最好是在以认真的表情来用假话恭维对方时，能够把既干脆又果断的说法及语气派上用场。比如说，在与其他人打招呼寒暄“你看起来容光焕发、神采奕奕”之后，马上再补上一句“看起来比你的实际年龄年轻多了！”相信对方必然会产生一种心花怒放的满足感，对你一定有良好的印象。因为喜欢被人赞美年轻，是人之常情。

交浅不可言深

生活中，有些人为了显示自己的热情，而对初识不久的人交出一颗真心，这是人际交往中的大忌。“交浅”就是来往少，双方不熟悉不了解；“言深”是把心里话无保留地掏给对方。显然这很危险，这也是做事不牢靠的表现，尤其这是刚刚走上工作岗位的年轻人的通病。

某位先生刚刚调入某单位一个月，一个月来由于他处处小心做事，每每笑脸相迎，所以同事们对他的态度也颇为友善，竟不曾遇到他所担心的任何麻烦。

一次他和一位同事谈得很投机，便将一个月来看到的不顺眼、不服气的人和事，通通向这位同事倾诉而后快，甚至还批评了科里一两个同事的不是之处，借以发泄心中的闷气。

不料由于对这位同事了解甚少，这位同事竟是个搬弄是非之人。不出几日便将这些“恶言”转达给了其他同事，立刻令这位先生狼狈至极，也孤立至极，几乎在科里没了立足之地。直到此时这位先生才如梦初醒，悔不该因一时激动没管好自己的嘴巴，忘记了“来说是非者，必是是非人”这样一个浅显的道理。

“逢人只说三分话，不可全抛一片心。”这句古训告诫人们，交浅不可言深，陌生不可露根，路遇不可为友。对一些不太了解的人，不能把自己的“底细”告诉人家。要了解一个人，不是听其言，而是观其行，要在种种变化中慢慢来认识。

古训说得好：“害人之心不可有，防人之心不可无。”对那些整天与自己在一起共事的人，要仔细了解他们的性格及心理，必要时架设起一道心理防线，防止某一天被人袭击。

曾有篇这样的报道：两个陌生人偶然相遇，谈得投机，相见恨晚，分别时互送名片，以便日后联系。可是，其中一人从名片上知道了对方的姓名和住宅电话，根据交谈中了解到的对方的有关情况，竟然马上给他家打电话，谎称该人遇到车祸住进了医院，急需汇钱来抢救，最终骗到一笔不义之财。

由此看来，不论熟人还是陌生人，都不可轻信。但有一种人是防不胜防的，我们更应提高警惕。这种人是李林甫式的人物。

李林甫是唐玄宗在位时期的宰相，他就职期间，凡是德望功绩比他高的，还有被皇帝器重的，或者是地位接近他的，他都想方设法予以铲除。尤其是对那些饱读诗书之人，绝不留情。他要除掉一个人，先是装出一副平易近人的态度，说些娓娓动听的话，让人误认为他心地善良、和蔼可亲。但在你疏于防范时，他就乘虚而入，给你下绊子，放冷箭。因此，人们都说李林甫“口有蜜，腹有剑”。

李林甫式的人物，至今仍未绝迹。如果你想隐居深山老林，或一辈子安于穷乡僻壤，满足“三亩地一头牛，老婆孩子热炕头”的日子，一般不会遇到。如果你不想做一个平淡无奇的人，想混出点“名堂”，那么你避免不了地会遇到一些李林甫式的人物。他们会像魔鬼一样纠缠着你，不管你如何小心谨慎，他们也会找到你的某个弱点，进而大肆进攻。他们打击的主要目标有两种：一是与他们平起平坐的人；二是展露才华，能力超群，将来可能超过他们并取代他们的人。对这两种人，他们坚决要打倒，毫不留情。他们知道只有这样，才能保住并巩固现有的地位。这些人，既有菩萨面孔，又有屠夫手段，整人绝不心慈手软。

鉴于这样的客观现实，人们应当记住：要想在一生中有所成就，除了刻苦拼搏之外，必须用恰当的方法对付身边这些李林甫式的人物。一时疏于防范，就很有可能被“李林甫”控制，并把双脚踩在你的头上，

使你永世不得翻身。

“画虎画皮难画骨，知人知面不知心。”在几千年前那样一个社会结构简单、人性尚且纯洁的时代，人们就已认识到了人心的深不可测，须加以高度提防；历史发展到今天，社会结构变得异常复杂，人类的智力几乎达到了无所不能的地步，面对这种情况，不论是为了防止真正意义上的敌人，还是为了防止交际场上的竞争对手，我们都应提高防范意识，提高警戒性，少点坦诚，多点怀疑，以求在复杂的社会中更好地生存与发展。

Chapter 4 赞美他人时的场面话

真诚而又充满智慧的赞美，会让别人喜欢你、相信你，进而信服你，心甘情愿地帮助你。深通此法的谈话高手，无不使用赞美这一招，他们往往能说到对方的心里去，而且恰到好处。

用赞美的场面话提升你的说话效果

百老汇的一位喜剧演员有一次做了个梦：自己在一个座无虚席的剧院给众多的观众表演——讲笑话、唱歌，可全场竟没有一个人发出会意的笑声和鼓掌。

“即使一个星期能赚上10万美元，”他说，“这种生活如同下地狱一般。”事实上，不只演员需要掌声。如果没有赞扬和鼓励，任何人都会丧失自信。可以这样说：我们大家都有一种双重需要，即渴望受别人称赞和称赞别人，真诚的赞美会感动每个人。

赞美之于人心，如阳光之于万物。在我们的生活中，人人喜欢赞美，这绝不是虚荣的表现，而是渴求上进，寻求理解、支持与鼓励的表现。爱听赞美，出于人的自尊需要，是一种正常的心理需要。经常听到真诚的赞美，明白自身的价值获得了社会的肯定，有助于增强自尊心、自信心。特别是交际双方在认识和立场上存在分歧时，适当的赞美会产生神奇的力量，化解矛盾，克服差异，促进理解，加速沟通。

善用赞美的魔力可以提高和润滑人际关系，让你大受欢迎。

赞美别人，仿佛用一支火把照亮别人的生活，也照亮自己的心田，这样有助于发扬被赞美者的美德和推动彼此友谊健康地发展，还可以消除人际间的龃龉和怨恨。赞美是一件好事，但绝不是一件易事。赞美别人如不审时度势，不掌握一定的技巧，即使你是真诚的，也会好事变坏事。那么，怎么赞美他人呢？

1. 赞美要抓住时机

恰当的时机和措辞才能使赞美更具效力。爱听恭维话是人的天性，虚荣心是人性的弱点。当你听到对方不失时机地吹捧和赞扬时，心中会产生一种莫大的优越感和满足感，自然也就高高兴兴地听取对方的建议和意见。

2. 赞美要恰如其分

每个人都爱听恭维话，你对别人所说的恭维话，若恰如其分适合其人，他肯定会很高兴，对你就有好感。例如，对青年人应赞美他（她）的创造才能和进取精神；对老年人应赞美他（她）的身体健康、富有经验。对于官员，你若说他生财有道、日进斗金，就如同说他受贿，他肯定不高兴。你应该说他步步高升、两袖清风，他才高兴。对于商人，你夸他人品出众、清廉自持，他肯定说你有病。你说他才能出众、手腕灵活、生财有道、财运高照，他听了肯定美在心里。

3. 旁敲侧击，间接赞美

直接赞美是日常生活中最常见、最常用的赞美方式。它不通过中介，直抒胸臆，把自己的赞美之情直接向对方倾吐。相比之下，间接赞美则更富有技巧性。你可以通过赞美与他有亲密联系的人、事或物，来折射对一个人的赞美之意。比如：为了赞美一位女性，你可以赞扬她的女儿漂亮、聪明、有出息，或者赞美她的丈夫能干、会来事，这样也可以很好地达到间接赞美她的目的。间接赞美一个人还可以不当面对他表达你的称赞和肯定，而是对别人说，通过别人的口把你的赞美传到他的耳朵里。这种赞美对化解矛盾效果很好。

4. 赞美不可言过其实

过分的夸奖对受赞美者有百害而无一益。俄国寓言作家、剧作家克雷洛夫说过：“过分的赞美对于心智是有害的。”高尔基也认为：“过分夸奖一个人，结果就会把人给毁了。”如果你夸奖时随意把事实夸大，把人家的七分成绩说成十分，把人家本来很朴素的想法拔高到理想化的境界，评价失实，只能产生消极作用。

5. 赞美要想好恰当的词语

在表扬或称赞他人时一定要注意措辞，以免词不达意，反令被赞者极为尴尬。我们在列举对方身上的优点或成绩时，不要举那些无足轻重的内容，比如向客户介绍自己的销售员时说“他很和气”或“纪律观念强”之类和推销工作无关的事。我们的赞美中也不可暗含对方的缺点，比如一句口无遮拦的话：“太好了，在屡次失败之后，你终于成功了一回！”总之，称赞别人时在用词上要再三斟酌，千万不要胡言乱语。

6. 赞美需有远见卓识

赞美不仅要符合眼前的实际，而且要高瞻远瞩，具有一定的前瞻性和预见性，提升你赞美的高度，经得起推敲和时间的考验。事情还没有最终完成之前，赞美时一定要谨慎。须知，问题往往出现在最后的关头，“功亏一篑”并非偶然有之。比如刚刚夸他两句，却偏偏不给你争气，真是“夸一夸，歇菜啦”。所以，赞美必须具有远见卓识。

在对方想听到恭维话的时候，不要让他失望。比如你的朋友买了一件新衣服，他询问你这件衣服怎么样的时候，即便你觉得不太好看，你也不能这么说。你应该说：“难怪你今天一走进来，就觉得你特别精神。”

7. 赞美要自然真诚

当你见到一位其貌不扬的小姐，却偏要对她说：“你真是美极了。”对方立刻就会认定你说的是虚伪的违心之言。但如果你着眼于她的服饰、谈吐和举止，发现她在这些方面的出众之处并真诚地赞美，她一定会高兴地接受。虽然人人都喜欢听赞美的话，但并非所有赞美都能取悦对方。能引起对方好感的只能是那些基于事实、发自内心的赞美。相反，若无根无据、虚情假意地赞美别人，不仅会令人感到莫名其妙，更会觉得你油嘴滑舌、诡诈虚伪。真诚的赞美是发自内心的，由衷地表露出来的，赞美的内容确实存在，不是虚假的。赞美的言辞通常亲切自然，表情和悦真挚。如果赞美他人时，面孔冰冷，或满脸讪笑，或阴阳怪气，对方八成会认为你在嘲弄他，是虚情假意，别有用心。这样的赞美就变味了。

8. 多赞美小人物

最需要赞美的不是那些早已功成名就的人，而是那些因怀才不遇而自卑的或身处逆境的人。他们平时很难听到一句赞美的话，一旦有人当众真诚地赞美，就会自尊心和自信心倍增，因此精神大振，大展宏图。所以，最有实效的赞美不是“锦上添花”，而是“雪中送炭”。

“我发现你很会利用时间，连三五分钟的空余时间你都不浪费。我就做不到这一点。”称赞对方最倾心、最专注、最得意而别人并不以为然的事情，是最能博取对方好感的。

赞美虽然有积极作用，但绝不是越多越好。因为对人施以赞美毕竟不是交际活动的最终目的，它不过是交际进程中的一种手段。因此，赞美之言不能滥用，应点到为止，而后要在和谐友好的气氛中迅速转入

交际的正题，追求交际的成功。

背后赞美，最能说到他人心窝

一般来讲，赞美就是要当面指出对方的长处、赞美别人的优点。但有时候，如果你能选择一个适当的时机进行“背后赞美”，把好话说在背后，仍然能取得很好的效果。

下面是一位老师的一篇日记，证明了“背后赞美”的神奇效力：

一天，我刚刚听完我班的语文研讨课。正当我与几个同事在办公室讨论的时候，门外响起了“噔、噔、噔”的脚步声。我扭头一看，是我班的学生张晓健，他是一个整天松松垮垮、丢三落四、很贪玩的学生。同事说张晓健这节课发言了，而且语言表达能力很强。我随口说：“是啊，这节课他的确很帅。他呀，又聪明又帅气，就是学习……”话未说完，上课铃响了，我赶紧朝教室走去。

下课以后，我有些奇怪：张晓健今天像换了个人似的，上课不但坐得笔直，认真听讲，发言的次数很多，而且还有自己的想法。曾经在课堂上小动作多、管不住自己的他，这是怎么了？临下课时，他还把写得比以往整齐得多的作业本及时交上，而平时他总是拖到最后啊！

中午放学后，我到校外的商店里买食品，发现张晓健和一个比他大一点的女孩正趴在文具柜上挑学习用品。两人一边挑，一边说着话：“姐，你们的数学老师喜欢你吗？我们的数学老师可是非常喜欢我呢！”张晓健的语气很骄傲。

“你怎么知道？”女孩有点不相信。

“告诉你吧！”张晓健说，“今天上午第一节课，我从数学老师门前走过，听到老师说：这个张晓健呀，他的确很帅，又聪明又帅气。”

张晓健那惟妙惟肖的样子把商店的老板逗笑了：“你们老师还挺喜欢你，看来你的成绩一定不错了！”

“嗯……”张晓健挠了挠头，忽然咧嘴一笑说，“你说的恐怕是今天和以后的我呀！”

“嘿，我上午哪是表扬他呀，多么奇妙的误解！”我不由感叹起来。我以前也曾在全班同学面前对张晓健提出过真正的表扬，但绝对没有像今天这样收到立竿见影的效果。我想了好久终于明白了这种表扬的魔力：这种表扬来自背后，受表扬的人不在现场，所以不会认为是假情假意或讽刺奚落；这种来自背后的表扬，会使受表扬者感到真诚、受到鼓舞，会产生巨大的推动力；这种来自背后的表扬发挥了评价的激励作用，因此收到了意想不到的效果。

正像这位老师在日记里所记载的那样，背后的表扬和赞美的确有更神奇的效力。

按照一般的理解，当面说的坏话不算坏话，背后说的好话才是好话。所以，人们更容易相信背后的好话，会更加欣赏那些在背后说自己好话的人。正如罗斯福的副官布德所说的那样：背后颂扬别人，比当面赞扬更为有效。

背后赞扬是一种至高的技巧，在各种赞扬的方法中，要算是最使人高兴也最有效果的了。如果有人告诉你：某某人在背后说了许多关于你的好话，你会不高兴吗？这种赞语，如果当着你的面说给你听，或许反而会使你感到虚假，或者怀疑他不是真心诚意的，而间接听来便觉得很悦耳。

赞美的场面话要有新意

陈词滥调或者不着边际的赞美只会惹人生厌，赞美的直接目的是让对方高兴，如果你不低估人家的智力的话，赞美的话也得有新意才行。

一本书中说到，一位将军听到别人称赞他美丽的胡须便大为高兴，但对于有关他作战方式的赞誉却不放在心上，这种心理是每个人都有的。大概不少人赞美过这位将军的英勇善战及富于谋略的军事才干，但是他作为一个军人，不论在这方面怎样赞美他，也只是赞歌中的同一支曲子，不会使他产生自豪感。然而，如果你对他军事才能以外的地方加以赞赏，等于在赞词中增加了新的条目，他便会感到无比的满足。可见，在恭维他人时，捧出新鲜的意味来是多么的重要。

大学问家钱锺书先生的称赞也像他的《围城》一样充满智慧的创意，给人以新鲜而受用的感觉。

有一年冬天他访问日本，在早稻田大学文学教授座谈会上即席作了《诗可以怨》的演讲。开场白是：到日本来讲学，是很大胆的举动，就算一个中国学者来讲他的本国学问，他虽然不必通身是胆，也得有斗大的胆。理由很明白简单。日本对中国文化各方面的卓越研究，是世界公认的；通晓日语的中国学者也满心钦佩和虚心采用你们的成果，我知道要讲一些值得向各位请教的新鲜东西，实在不是易事。我是日语的文盲，面对着贵国汉学或支那学的丰富宝库，就像一个既不懂号码锁又没有开撬工具的穷光棍，瞧着大保险箱，只好眼睁睁地发愣。但是，盲目无知往往是勇气的源泉。意大利有一句嘲笑人的惯语，说：“他发明了雨伞。”

据说有那么一个穷乡僻壤的土包子，一天在路上走，忽然下起小雨来了，他凑巧拿着一根棒和一方布，人急智生，把棒撑着布，遮住头顶，居然到家没有淋得像落汤鸡。他自我欣赏之余，也觉得对人类作出了贡献，应该公之于世。他风闻城里有一个发明品专利局，就兴冲冲地拿棍带布，赶进城去，到那局里报告和表演他的新发明。局里的职员听他说明来意，哈哈大笑，拿出一把雨伞来，让他看个仔细。我今天就仿佛是那个上注册局的乡下佬，孤陋寡闻，没见识过雨伞。不过，在找不到屋檐下去躲雨的时候，棒撑着布也不失为一种应急的有效方法。

钱先生先讲对日本汉学研究中国人不敢等闲视之，即使是中国专家在日本讲中国学问，也要对听众的水平作最充分的估计。后一段讲自己不通晓日语，除了有勇气之外，没什么资本。殊不知，钱先生正是这种有意识的自嘲式的赞扬，使在座的所有日本听众既感动又受用。

赞扬是一种无意的行善

每个人都会认为自己很重要，自己做的事大多数都是正确的。在他看来，世界上唯一重要的就是他自己。当然，在这里不是宣扬“人人都自私”的观点。每个人身上都有对自己的满足感，还有重要感，成就感。光是他们自己感到了还不满足，他们需要外界对他们的认同，在这种认同中他们感到社会已注意到他们的存在，心里在想：我还是蛮重要的，瞧这件事我办得多好。

一些话语比如“你行的，你一定行”“你是天才，你是个天分很高的人”“你是个很好的姑娘”，诸如此类的暗示性的语言能使人在举止不定的时候重新获得勇气。

一位美国心理学家做过这样一个实验。他在某一所中学找到一个班，他向班主任说明了这个实验会让他看到一个奇迹，因为他在许多学校、许多人中间都做过此类实验，结果很成功。

他在暗中观察了很长时间，他发现班上有一个相貌平平，毫不起眼的姑娘，于是他找了个机会，把全班（除了那位女生）召集到了一块儿，向他们说了他的打算。这位心理学家告诉学生们，从今以后，所有的学生都要把那位未到场的女生当做全班最漂亮、最迷人、最美丽的姑娘。3个月后，将会有奇迹出现。

于是，从那天起，学生们对那位姑娘的态度变了，再也不是以前冷冰冰的态度了。

刚开始那位女生受宠若惊，她惊奇地看着男生把别的相貌较好的女生撇在一边不理而向她大献殷勤，而女生们也带着钦羡的目光向她这边张望，老师们上课时对她的态度也变了，每次提问时，总是叫她的名字，当她答对了的时候，便会得到夸奖。那位姑娘就像坠入梦境一样，她不明白这些天来自己怎么会由一个灰姑娘一下子就变成了众人心目中的白雪公主。

一个星期过去了，人们仍像众星捧月一样地对待她。于是她就开始注意自己的形象了，她的眉头舒展了，她的胸脯挺起来了，由于笑声经常陪伴着她，她的心情也渐渐地开朗、愉快了起来，经常与朋友们在一起尽情地玩乐。

两个月过去了，全班同学都惊奇地发现她与以前大不相同了。虽然容貌上不能算是美丽绝伦但也楚楚动人，而且微笑常常挂在嘴边，有的同学还说那是像明星的微笑。后来，班上选班长，大家一致投票选那位姑娘，也许开始实验时，大家是在逢场作戏，可是到了后来，人们都是诚心实意的了。

任何一个人的成功的道路都不是平坦的，对那些从小就经历苦难的人更是如此。尤其是在他们最困难的时候，在他们感到前途渺茫看不到出路的时候，他们需要的不是同情的眼泪也不是深切的惋惜，往往一句赞赏或鼓励的话语就会让他们树立起信心，去克服困难，去迎接挑战。

赞美的场面话要因人而异

人的素质有高低之分，年龄有长幼之别，因人而异，突出个性，有特点的赞美比一般化的赞美能收到更好的效果。老年人总希望别人不忘记他“想当年”的业绩与雄风，同其交谈时，可多称赞他引为自豪的过去；对年轻人不妨语气稍为夸张地赞扬他的创造才能和开拓精神，并举出几点实例证明他的确能够前程似锦；对于经商的人，可称赞他头脑灵活，生财有道；对于有地位的干部，可称赞他为国为民，廉洁清正；对于知识分子，可称赞他知识渊博、宁静淡泊……当然这一切要依据事实，切不可虚夸。

赞美别人，不单单只是花言巧语、甜言蜜语，更重要的是根据对方的文化修养、个性性格、心理需求、所处背景、角色关系、语言习惯乃至职业特点、性别年龄、个人经历等不同因素，恰如其分地表扬或称赞对方。

话要因人而异，必须考虑的几点因素：

1. 听者的文化知识水平

文化知识水平不同，对说话的接受能力也是不同的。比如要表述对社会嫉贤妒能现象的认识，听者为知识分子，可说“木秀于林，风必摧之；堆高于岸，流必湍之；行高于众，人必非之。”但这话就不能再照搬讲给文化水平不高的听众，而可以说“枪打出头鸟”“出头的椽子先烂”这样的俗语，对方会更容易接受，讲话才会有效果，赞美人同样如此。

2. 听者的个性性格

对方性格外向，透明度高，可以多赞美他，他会很自然地接受；如果对方比较内向、敏感、较严肃，你过多地赞美他，会使其认为你很轻浮、浅薄。因此，在赞扬对方时要注意这一点。

3. 听者的心理特点和情感需求

交谈双方各有欲望，要迎合对方的需求讲赞美的话。一个不喜欢淑女型、个性鲜明、男孩子气十足的女子，你夸她如果长发披肩、长裙摇曳，定会婀娜多姿，美丽迷人，她也许不会感激你，还有可能骂你多管闲事。如果了解她的心理，夸她短发看起来又精神又有活力，她一定会开心。

4. 听者的性别特征

与不同性别的人讲话，应选择不同的方式。对体胖的女子，你说她又矮又胖，一定会令她反感，但你夸她一点不胖，只是丰满，她会得到几分心理安慰，不会因为自己胖而自卑。而对同样体型的男子，你说他是矮胖子，他也许只是置之一笑。单就虚荣心来讲，男女是有一定差异的：

男人要面子好虚荣，多表现在追逐功名、显示能力、展示个性以显潇洒和能人之形象方面，而女人则表现在对容貌、衣着的刻意追求或身边伴个白马王子以示魅力方面；

男人要面子，好虚荣毫不遮掩，有时甚至坦率得令人吃惊，而女子则总是遮遮掩掩、羞羞答答，“犹抱琵琶半遮面”；

女性对于面子、虚荣还有几分保留，而男子则是全力以赴去追求面子，好似他的人生目的就是面子一

般：

男人为了面子可以大动干戈，有权力的甚至可以轻辄杀一儆百，重则发动战争，女人为了面子则会大喊大叫或者在家里鬼哭狼嚎几声。

在这里，我还要告诉你一声，男人的面子千万不要去伤害、破坏，否则便万事皆休一切都了——友谊中断，恋爱告吹，生意不成，升官无望，职称泡汤。

因此，称赞异性，绝对要讲究技巧，否则稍有不慎便会招致不必要的误解。如果是初次见面，你的赞美还可能被理解成过于露骨的奉承甚至给人留下低俗厌恶的印象，无法将自己要表达的意思正确地传递给对方。

5. 听者的年龄特征

你若想打听对方的年龄，不同年龄要采取不同问法。对小孩子可以直接问：“今年几岁了？”对老年人则要说：“今年高寿？”对年龄相近的异性不可直接问，要试探着说：“你好像没我大？”对年纪稍大的女性，年龄更是个“雷区”，问得不好讨人厌。一个40岁的中年女子，你开口道“快50了吧”，对方一定气愤不已，你小心地问“30出头了吧”，她一定会心花怒放，笑逐颜开。

6. 听者的心境特征

俗话说：入门休问枯荣事，观看容颜便得知。在赞美别人时，要学会察言观色。一个为事业废寝忘食的年轻人，便可以称他“以事业为重，有上进心”；一个为了债务焦头烂额，心绪不宁的企业家，你夸他“事业有成，春风得意”，对方也许会认为你是在讲“风凉话”，这种话便会起到适得其反的效果。

除了以上因素，还要考虑不同职业、不同宗教信仰等因素。列宁说：“对马车夫讲话应该不同于水手，对水手应该不同于对排字工讲话。”陈毅某次出访东南亚，一宗教界人士送他一尊菩萨，他见机谢道：“有了菩萨保佑，我更不怕帝国主义了。”这里陈毅借用宗教术语，显示了对宗教的尊重，对宗教界人士的谢意，有深意而不乏风趣幽默。

赞美之词要有“闪光点”

赞美是件好事，但却并非一件简单的事。一般来说，如果你不喜欢某个人，有个简单的方法可以改变你对他的态度，那就是寻找他的优点。而且你也一定会找到一些的。一旦你发现了他人身上具备某些优点或才能，你也就对他“另眼相看”了。

对一个事业有成的女人来说，如果你经常夸她有能力和有才干，她几乎每天都听到这样的赞美，你再怎么费力地赞美她，她也不会觉得有什么特别。但如果你对她说“你的眼睛非常迷人，你不论坐着、站着还是走路的时候，都是风度翩翩”。相信她一定会喜上眉梢，认为你是一个很有眼光的人。

法国前总统戴高乐在1960年访问美国时，在一次尼克松为他举行的宴会上，尼克松夫人费了很大的心思布置了一个鲜花展台，在一张马蹄形的桌子中央，用鲜艳夺目的热带鲜花衬托了一个精致的喷泉。

戴高乐一眼就看出这是主人为欢迎他而精心制作的，不禁赞不绝口：“女主人真是用心，这一定花了很多时间来进行漂亮、雅致的计划与布置。”尼克松夫人听后，喜悦之情溢于言表。

也许在其他人看来，尼克松夫人布置的鲜花展台不过是她作为一位副总统夫人的分内之事，没什么值得赞美的；但戴高乐将军却能领悟到她的苦心，并因此向夫人表示了特别的肯定与感谢，从而使尼克松夫人异常高兴。

称赞一个人时，与其称赞她最大的优点，不如发现她最不显眼，甚至连她自己也未曾发现的优点。因为她最大的优点已成为她性格中的一部分，在任何人看来都已是不足为奇的了。如果经常称赞一个人这样的优点，可能会让这个人产生反感；而那些小小的优点，因为从未或很少有人发现，因此也就弥足珍贵。而你的发现与称赞为对方增添了一份对自己的认识，也增加了一次重新评估自己价值的机会。同时，你不同凡响的观察力还会获得对方的器重。

在人与人的交往中，任何人都喜欢被人赞美、奉承。

在第一次世界大战结束时，德意志帝国惨败，皇帝威廉二世顿时成了全世界最讨厌的人，连自己的国民也都与他为敌。正当他准备亡命荷兰时，却意外地收到了一位少年的来信，信中充满了稚嫩的赞美词：“不管别人怎样想您，我永远都爱您！”

威廉二世看了这封信，异常感动，立即给这位少年回信，希望能与他见面。少年的母亲带着他会见了威廉二世，最后还意外地促成了皇帝与少年母亲之间的一段美好姻缘。

每个人都不会拒绝别人真诚的赞誉之词，但赞美之词一定要有闪光的地方，不可过于流于世俗。拿破仑对于奉承一向很反感，这一点他的士兵都知道。然而有一个聪明的士兵却对拿破仑说：“将军，您是最不喜欢奉承话的，您真是位英明的人物！”拿破仑听后不仅没有斥责他，反而还十分自豪。

这位士兵之所以赞美成功，就是因为他了解拿破仑的脾气秉性，深知他讨厌奉承的话；但他又很聪明，准确地赞美了拿破仑的“闪光点”。

事实上，世界上没有人对别人对自己的赞美无动于衷，只不过有人会赞美他人，有人不会赞美而已。大文豪肖伯纳曾说过：“每次有人吹捧我，我都头痛，因为他们捧得不够。”可见，高帽子是人人爱戴的，

关键是赞美的人能不能抓住赞美之词的“闪光点”而已。

发挥“高帽子”的作用

美国心理学家威廉·詹姆斯有句名言：“人性最深刻的原则就是希望别人对自己加以赏识。”每个人都希望得到他人的赞美，即使对方明知你说的是奉承话、“假话”，心中也会沾沾自喜，这是人性的弱点，永远也改变不了的弱点。赞美犹如阳光，获得别人的肯定和赞美是人们共同的心理需要，一旦得到满足，便会成为其积极向上的原动力。

清末有个叫彭玉麟的官员，有一次路过一条狭窄的小巷。一个女子正在用竹竿晾衣服，一不小心竹竿掉下来正好打在彭玉麟的头上。彭玉麟勃然大怒，指着女子大骂起来。那女子一看是彭大人，吓得冷汗直冒。

但她猛然间急中生计，便正色说：“你这副腔调，这样蛮横无理。你可知道彭大人就在此地为官？他清廉正直，假使我去告诉他老人家，怕要砍掉你的头。”彭玉麟一听这女子如此夸赞自己，不禁得意洋洋起来，而且马上意识到了自己刚才的失态，心平气和地走了。

现在这个社会，因为各种压力的存在，人们受到的赞美越来越少了。没有被人赞美与肯定，人们就开始失去自信，所以一般的“高帽子”，大家都乐意接受。然而，“高帽子”却不是人人都会戴的，需要技巧和学问。如果戴得不好，则会适得其反。所以，我们在说服别人时，应该有技巧地给他戴“高帽子”。

卡耐基小时候是一个公认的坏男孩。在他9岁的时候，父亲把继母娶进家门。当时他们还是居住在乡下的贫苦人家，而继母则来自富有的家庭。父亲一边向继母介绍卡耐基，一边说：“亲爱的，希望你注意这个全郡最坏的男孩，他已经让我无可奈何。说不定明天早晨以前，他就会拿石头扔向你，或者做出你完全想不到的坏事。”

出乎卡耐基意料的是，继母微笑着走到他面前，托起他的头认真地看着他。接着她回头对丈夫说：“你错了，他不是全郡最坏的男孩，而是全郡最聪明最有创造力的男孩。只不过，他还没有找到发泄热情的地方。”

继母的话说得卡耐基心里热乎乎的，眼泪几乎滚落下来。就是凭着这一句话，他和继母开始建立友谊。也就是这一句话，成为激励他一生的动力，使他日后创造了成功的28项黄金法则，帮助千千万万的普通人走上成功和致富的道路。

在继母到来之前，没有一个人称赞过他聪明，他的父亲和邻居认定：他就是坏男孩。但是，继母就只说了一句话，便改变了他一生的命运。卡耐基14岁时，继母给他买了一部二手打字机，并且对他说，相信你会成为一名作家。卡耐基接受了继母的礼物和期望，并开始向当地的一家报纸投稿。他了解继母的热忱，也很欣赏她的那股热忱，他亲眼看到她用自己的热忱，如何改变了他们的家庭。所以，他不愿意辜负她。

来自继母这股力量，激发了卡耐基的想象力，激励了他的创造力，帮助他和无穷的智慧发生联系，使他成为美国的富豪和著名作家，成为20世纪最有影响的人物之一。

记得卡耐基训练中一篇经典文章曾有这样一句话：“掌声可以使一只脚的鸭子变成两只脚。”在日常交往中，人人需要赞美，人人也喜欢被赞美。如果一个人经常听到真诚的赞美，就会明白自身的价值，有

助于增强其自尊心和自信心。特别是当交际双方在认识上、立场上有分歧时，适当的赞美会发生神奇的力量。不仅能化解矛盾，克服差异，更能促进理解，加速沟通。所以，善交际者也大多善于赞美。

你如果想让自己的“高帽子”乐于被人接受，就应该与众不同，有自己的特色，美丽高雅一些，不能俗不可耐，让对方倒胃口。只有漂亮实用的“高帽子”才能在说服中起作用。

赞美，就像一剂良药，能够愈合对方因为错误而引发的心灵创伤和悔恨，除去心头的痼疾，矫正行为的错误，鼓舞其改过的信心，点燃其向善的勇气。正如丘吉尔所说：“你想要人家有什么样的优点，你就怎样去赞美他吧！”生活在社会中的每个人，都希望得到他人的赞美。赞美往往会激发听者的自豪和骄傲，从中了解自己的优点和长处，认识自身的生存价值，从而融洽和谐人际关系，创造美好的心境。

赞扬不是“锦上添花”

曾有一种说法一度颇为流行，那就是“赞扬能使羸弱的躯体变得强壮，能给恐惧的内心以平静和信赖，能让受伤的神经得到休息和力量，能给身处逆境的人以务求成功的决心。”

实验心理学对酬谢和惩罚所做的研究也表明，受到赞扬后的行为，要比换了训斥后的行为更为合理，更为有效。关于赞扬为何能促使动物和人类获得提高，这在科学上尚未完全搞清楚。不过，赞扬确实能释放出动物和人类的某种能量来。

你如果通过真诚的赞扬来激励对方，来给对方打气鼓励的话，那么对方——无论是孩子、妻子、丈夫，还是下属、上司、职工等都会自然地显示出友好和合作的态度来。赞扬之于人心，如阳光之于万物。在我们的生活中，人人需要赞扬。这是出于人的自尊需要。经常听到真诚的赞美；感到自身的价值获得了社会的肯定，有助于增强自尊心，自信心。

最有效的赞扬不是“锦上添花”，而是“雪中送炭”。最需要赞扬的不是早已美名天下的人，而是那些自卑感很强、被错当成“丑小鸭”的“白天鹅”。他们平时很难听到一声赞扬，一旦被人当众真诚地赞美，就有可能尊严复苏，自尊心、自信心倍增，精神面貌焕然一新。对于任何一个最值得赞扬的，不应是他身上早已众所周知的明显长处，而应是那些蕴藏在他身上，尚未引起重视的优美。这种赞扬，为进一步开发他潜在的智慧与力量开辟了一个新领域，有助于他在攀登事业高峰的征途上更上一层楼。

赞扬的效果还在于见机行事、适可而止，真正做到“美酒饮到微醉后，好花看到半开时”。

作为丈夫，当你下班后走进家门，看见娇妻已经为你备好晚餐，你只要深情地望她一眼，说一句“看到桌上的菜我就饿了”，她一定会心花怒放的。倘若你酒足饭饱之后才说一句“你今天回来得真早”，这时的效果，已经是雨后送伞了，她还能感受到你当时就有的那份亲情吗？

吹牛拍马的人，总是通过甜言蜜语、花言巧语，使对方在不知不觉或轻松愉快中入耳入脑而变得春风得意或忘乎所以。有时，一个人做了一件事情，自己吃不准是对是错，如果有人趁机贡献几句好话，你就会飘飘然，大有“深获我心”的知遇感，不禁发出“知我者唯你也”的慨叹。再说，古今中外能够“闻过则喜”的人实在太少，听到别人赞美自己而欣然大悦的人倒是太多，“闻过则喜”的首创者也未必真能“闻过则喜”。在这种社会心理环境下，虽然明知阿谀奉承的人大都言非心声，甚至可能别有用心，却仍然愿意或乐意姑妄听之，自我陶醉，这也叫“一个锅要补，一个会补锅”。这大概就是对阿谀谄媚既怀深恶痛切之心又有洗耳恭听之意的主要原因。

冲着人们这层心理，酒家、舞厅的服务小姐对待上门捧场的客人，左一句“老板”右一声“董事长”的，不知提振了多少男人的心。她们口中的称呼虽是职业性的奉承，仍令承受者飘飘欲仙，有如真当了老板、董事长。

一个挣薪水的突然成了老板，其心中的快活自是不在话下，即使短暂，也心满意足。可长久以来我们习惯于这样衡量人：爱夸赞的人是虚伪的；爱挑错的人是真诚的。后者难能可贵，所以有成语“闻过则喜”“攻错之谊”等等。我们是那么怕吃亏上当，以致神经过敏，听到赞美自己的话，就疑之入骨；同时留心自己绝不轻易称赞别人，免得落下“嘴儿甜”之坏印象。

赞美的话语一般来说都是善意的，不是来捧杀你的。即便溢美之辞也大多是好意，效果也通常是好的。一棵小歪脖树，你夸它美丽，它绝不会盲目自大起来，往更歪了长，而是会竭尽全力直起身子来。一个跛脚孩子，你说：啊，多美丽的孩子啊（这话显然不符合事实）！这孩子听了绝不会昏到认为越跛越美丽，而是会加倍锻炼矫正自己。相反，你见面就说一句符合实际的话：你这个病孩子！他没准会变成瘫痪。孩子越夸越聪明！不信你试试。孩子如此，大人也是一样的。一电视剧里演员们表演个个舒展自如，我问导演诀窍，导演说：一段拍下来，我先说“好！”不管好不好我都惊喜状说“好”，然后再具体指点。我听了受教良多也颇认同。我们还有另外的俗话：好言一句严冬暖，恶语一句六月寒。这好言窃以为不是指逆耳忠言，多半是指夸赞的话。你赞美了一个人，比如一句“你的衣裳好漂亮！”被夸者如果是位教师，则他的学生那一天会多得到老师几个亲切微笑；他若是位医生，则他的患者那一天就有福了。

给别人捧场，要捧出新鲜意味来

看过这样一篇文章，说某年国庆节晚上，王朔、冯小刚等人在葛优家喝酒，半酣，冯小刚突然对葛优说：“不对。”众惊愕。葛优问：“有何不对？”冯说：“你不应该在这里。”葛说：“那我应该在哪？”冯说“你应该在人民大会堂国庆招待会上。”葛优老实地说：“我没有收到请柬啊。”冯说：“您有请柬才出席是不正常的，没有请柬出席才是正常的。”数年后，说起那场酒，葛优还说：“真舒服。”

冯小刚真是捧人大师。孔子也精于捧人之道。“三军可夺帅也，匹夫不可夺志也”是捧他的得意弟子子罕。“一箪食，一瓢饮，居陋巷，人不堪其忧，回也不改其志。贤哉回也”是捧首席大弟子颜回。

要恰如其分地赞美别人是件很不容易的事。如果称赞不得法，反而会遭到排斥。为了让对方坦然说出心里话，必须尽早发现对方引以为豪、喜欢被人称赞的地方，然后对此大加赞美，也就是要赞美对方引为自豪的地方。在尚未确定对方最引以自豪之处前，最好不要胡乱称赞，以免自讨没趣。试想：一位原本已经为身材消瘦而苦恼的女性，听到别人赞美她苗条、纤细，又怎么会感到由衷的高兴呢？

一河北女代理商到北京某公司总部，陈龙是营销经理，也参与了接待，席间，女代理商说她当过兵，陈龙说我跟你打个赌，女代理商说打什么赌？陈龙说你二十年前肯定是总政歌舞团的领舞，女代理商笑靥如花地否认，但看得出她心里美极了。后来陈龙才知道，女代理商那次来是想结清与他们公司的帐，好转做其他同类公司的代理。但现在的情况是，女代理商成了他们公司的铁杆代理。

相对于口头吹捧来说，文字上的吹捧更有效果。

蒋介石当上国民党总裁、国民革命军总司令后，一下子显贵起来，但他不知自己的祖先是谁，自己的老家在哪里，还不时有人攻击他，说他本不姓蒋，是她母亲带他到姓蒋家的，来历不明。无意间，蒋介石成了杂种。蒋介石急于弄清自己的祖先是谁，一时间，他手下的文人忙了起来，但他们搞出的东西，蒋介石不太满意。

宜兴县的县长蒋好镜是个有心人，他翻阅古籍，走访民间，决心给蒋介石弄出个祖宗来。功夫不负有心人，他终于考证到一条线索。

宜兴有一蒋姓大族，始祖函亭乡侯蒋澄是东汉光武时的婺州刺史，而蒋澄的父亲蒋横，在光武时为将军，后被诬害而死，他的几个儿子迁徙到宜兴。后蒋横冤案得到昭雪，各子都受封，显赫一时。蒋澄死后，在宜兴城内的东庙巷及官林镇附近的都山各有函亭侯祠一所。

蒋如镜考证出奉化蒋氏与宜兴蒋氏是一脉相传，同从根出。于是上书蒋介石并呈上家谱。

蒋介石一看，高兴万分，祖上有一个蒋将军，还被封侯，有这样显赫的祖宗，蒋介石就成了将门之后，正符合自己总司令的身份，而且不仅有文字记载，并且有两所函侯祠作证，比空口说话好得多。

蒋介石马上认祖归宗。1948年5月17日，蒋介石偕宋美龄亲自到宜兴去“寻根”了。蒋如镜这个小小的县长自然身价百倍。

“捧”的名声似乎不太好，大凡捧人者总会被视为阿谀奉承，一副谄媚相。尤其是心高气盛的年轻人，对“捧”心存看法。一是认为有损人格，二是自视甚高，不屑于捧人；三是怕别人胜过自己，弄得相形见绌。

绌。不过，正常交际中的“捧”并不是瞎吹一气，而是根据对方实际，把对方的长处展现出来。

捧也要有捧法，最忌讳的就是，在某君独自一人时捧他，有时反而让人接受不了。相反，当着众人的面，作一次不过火的捧，对方心里一定十分高兴，他人也不会觉得你渲染过分。另外，在某君背后宣扬他的长处，使听者产生良好印象，这比当面捧的效果更好。总有一天，某君也会投桃报李的。正如俗话说，有钱难买背后好。如果你会写文章，那把它作为捧人的方法，更是无异于替人留名青史了。

恰当地自赞自夸

有些人随时随地都骄傲自大，炫耀自己，相形之下，那些谦虚谨慎的人的确要好得多。然而，并不是任何场合、做任何事都需要如此“谦虚”，因为“谦虚”过度，反而给人一种“真没用”的感觉。

因此，即使是“谦虚”一类的话，也要视场合及身份而决定运用与否，该自夸时就自夸。

毛遂若不勇于自荐，这个人才就可能被埋没了。苏秦、张仪游说列国，苏秦鼓吹合纵，张仪宣扬连横，就是自赞自夸其外交方针、军事策略如何高明。由此看来，早在春秋战国时代的外交舞台与上层社交场合，自赞自夸就已成为极普遍的现象。

但在后来的民间人际交往之中，却形成了这种偏激的传统见解：视自谦自贬为美德，视自赞自夸为狂妄。

在现代化的开放社会，商品经济发达，人际交往频繁，而且新的物质产品、新的精神产品以及新的行业、新的知识和新的人才不断涌现，人们见所未见，闻所未闻。不自赞自夸一番，有谁知晓呢？

今天，招标答辩、招聘口试、评定职称、推销产品等等，全离不开自赞自夸。

而自赞自夸与自吹自擂是截然不同的。前者以事实为基础，讲究说话的方式方法，进行适当的艺术加工；而后者则纯属不顾事实真相，吹牛皮、说大话。

如何才能做到自赞自夸呢？

自赞自夸，首先，要实事求是，符合实际情况，符合科学规律。如果夸大其词达到了违反生活常规的地步，反而事与愿违，只会降低其可信度。

其次，自赞自夸应目的明确，有的放矢。招聘人才、购买商品，都有一定的规格、要求。你的优点非对方所需，你的长处非对方所急，这时自赞自夸如同对牛弹琴。而要了解对方的所急所需，就必须事先对人才市场、商品市场搞调查研究，做到知己知彼，心中有数。

再者，自赞自夸既可以直接出自本人之口，也可以转借他人之口，最好还辅以如奖状、奖品、名人评介、新闻传播媒介的表彰等证明，增强其可信度和说服力。

再次，要避免过度自赞自夸，引起听者反感的毛病。要小贬大褒、轻贬重褒，既能体现实事求是的态度，又能给人谦虚的好印象，并且无损自己美好的形象。

Chapter 5 批评也要会说场面话

在这个世界上，没有人不会犯错误。在指出错误时，你可能忍不住大发雷霆。“狂风暴雨”过后，你可能会沮丧地发现，你的“善意”并没有被对方所接受，甚至换来的结果可能让你追悔莫及。批评对谁来说，都不是一件愉快的事。但是，如果你能够掌握批评的技巧和方法的话，给对方留足面子，相信你和他人的交流会更容易些。

批评的场面话最需要巧说

许多人都渴望自己能够掌握批评的技巧，而批评却是生活中最难把握的一种表达方式。在现实生活中，我们往往会遇到这种情况：不讲批评方式，在公众场合，依理欺人，居高临下地指责、批评对方，试图把自己正确的观点强加给对方，这样做经常会事与愿违。

责备不等于劈头盖脸乱骂一气。当然，称赞是鼓舞士气的一种好方法，但是，既然是为了保持职员自尊和干劲，当他们的确是犯了错误的时候，是不是要直接进行责备，批评呢？显然不是。该批评的时候仍是要批评的。批评、责备用得好，便会收到良好的效果。那么，怎样才能做到这样一个恰当的好处呢？这其中就有个技巧问题了。

1. 批评要找地方

受批评可不是什么光彩的事，没有人希望在自己受到批评的时候召开一个“新闻发布会”。所以，在批评的时候，为了被批评者的“面子”，要尽可能的避免第三者在场。关上门，小声说，你的语气越“温柔”越容易让人接受。

2. “一对一”责备

“不要在众多人的面前责备职员”是一条不容怀疑的原则。当一个人在工作中，出现了失误，为了纠正错误而责备他的时候，必须要遵守这一原则。

因此，当一个人犯了错误的时候，作为一个成功的领导者，会按错误的轻重，选择恰当的方式，向当事人提出批评。这样，首先表现了对被批评者的信任和尊重，给予他一个改过自新的机会。“人非草木，孰能无过”，被批评者也一定对你也会表示感激，效果也便可想而知。

3. 对事不对人

谁都会做错事，做错了事，并不代表他这个人如何如何。批评时，一定要针对事情本身，不要针对人。一定要记住：永远不要批评“人”。因为错的只是行为本身，而不是某个人。

4. 找到解决问题的办法

当你批评某个人的同时，你必须要告诉他正确的做法。这才是正确的批评方法。不要只是“指手画脚”。一定要他明白：你不是想追究谁的责任，只是想解决问题。而且，你有能力解决。

做任何事情都要讲方法，就算是批评人也是要讲究一定的方法的，要能够让别人心悦诚服地接受。

“贬低他人，也就意味着自己的渺小。”的确，现实生活中有些人经常会背后说别人的缺陷、批评别人。对此，我们最好不予理睬。但是，当别人的错误伤害了我们自己或周围的人，当别人的错误妨碍了事情正常有序的进行时，我们需要促使其改变态度和言行，就得进行批评了。不过，要注意讲究方式方法。怎样很好地批评或纠正别人呢？

首先是动机目的要明确。我们改变人，批评人的动机目的是要帮助对方改变其观点、方法、言论和行动，而不是激怒对方、压倒对方、打击对方。

其次是理解对方的感情，维护对方的自尊。这就要求我们在批评别人时，充分注意到对方的情感、自尊的承受力。

做到了这两点，我们就不会再采取争论和指责的方式，与别人争论，不客气地指责对方是如何地错误，论证自己是如何地正确，这种方式不仅不能解决任何人际矛盾和难题，反而会增加隔阂，增加偏见，加深矛盾。怎样才能做到不伤害他人的感情又能改变他人呢？

1. 赞扬和友善

在批评纠正别人之前，先提到别人的优点。这样在肯定和尊重对方人格尊严，赞扬他的优点的基础上，再提出你的批评意见，这样对方比较容易接受。比如：“小王，你各方面表现一直都挺不错的，大家都觉得你很认真负责，今天这件事你看这么办是不是更好？”这可以表明你的真诚，从而打开对方的心扉。

2. 措辞客观准确婉转

在纠正别人、批评别人时，不能主观命令，不能夸大其词，不要生硬直露，更不要纠缠旧帐。应该委婉地说：“这种做法不符合上面的规定，会带来很多麻烦，你看这样做是不是更好些？”“你已经有两次是这样了……”“你出这样的错，可能是不小心、缺乏经验造成的……”等等。许多善意但措辞不当的批评往往会出现“好心不得好报”的后果，导致对方怨恨，甚至关系破裂，根本谈不上实现改变人的目的。所以，在批评、纠正别人时，要三思而后行，要在心里琢磨一下。想一想如何才能做到更客观、更准确、更婉转，更能达到目的。不要直率得让人觉得你粗俗简单、容易伤人。

批评的场面话点到即止

如果我们在批评别人时不注意方法，狠狠地将对方批得体无完肤，那么，对方很可能就会“明知道自己错了，可就是不改正”。

俗话说，批评的话最好不超过三四句。会做工作的人，在对人批评教育时，总是三言两语见好就收，不忘给对方留下一定的余地；然而有些人就不是这样，他们总是不肯善罢甘休，非要将对方批评得体无完肤不可，结果是过犹不及，往往将事情推到了反面。

某学校的一位女大学生与校外的一名男青年发生了不正当的男女关系，这件事让学校领导知道了。领导就抓住这点，将这位女大学生狠狠批评了一通。当然，女大学生也认识到了自己的错误，并很诚恳地向领导认错。这件事本该到此为止，但领导却不肯善罢甘休，非要她写下书面保证，并公开在系里认错。书面保证可以写，但公开认错就有点勉为其难了。这种事本来就不怎么光彩，如果让系里师生知道，一个姑娘家以后还怎么见人啊？女大学生难以接受领导的要求，只好离校出走了。

一般来说，批评要适可而止，没有必要非置对方于死地。因为我们批评人的目的是为了救人，为了帮助人。一个人犯了错误，我们对这个错误的某一点提醒一下就行了，再翻来覆去地批评就没有必要了。将过去的错误多次批评，总是纠缠不休，不仅于事无补，而且也显得有些愚蠢。正确的批评方法是：批评时注意把握分寸，措辞严厉但不过头，要给人留有余地，给人自省的机会。

周恩来总理给人的印象总是和蔼可亲，但是同样也面临批评纠正别人错误的问题。通过下面的例子，我们可以看出周总理是如何批评纠正下属的过错的。

1971年发生“九·一三”事件，影响巨大，出于国家安全的考虑，此事对外绝对保密。当是，我国驻蒙古大使馆官员察看现场后，派二等秘书孙某回国向周总理汇报，同机返回的还有中建公司的一位同志。周总理让符浩同志到机场去接。符浩把孙某接到招待所，而让中建的同志回家过夜，嘱咐他绝对保密。当晚，周总理听符浩汇报情况。大家坐定，周总理问：“和他一起回来的还有谁？”符浩答还有中建公司的一位同志，已经回家。没等他说完，周总理的脸色一下子沉下来，双眉猛然一蹙，厉声打断他，问：“你当过兵吗？”周总理对符浩非常了解，知道他是行伍出身。这个突如其来的质问显然是言有所指。符浩一怔，顿时感到问题的严重，立即答道：“我马上把中建公司的那位同志找回来！”他半夜驱车把中建同志接到招待所，并报告了总理，总理这才长出了一口气。

周总理在上例中的批评采用了委婉暗示的方式，它包含着丰富的“潜台词”：“你当过兵吗，难道不知道保密的极端重要性吗？你不应该失去作为一个兵的警惕性。”古人说：“引而不发，跃如也。”总理的这种批评方式就起了这种作用。他并不必把全部内容都说出来，对于一个有着丰富经验的下级来说，只需要稍稍一点就够了，无须长篇大论开导批评，对方便会全部领会其中的深意，并马上纠正错误。这种方式对于彼此较熟的下级来说，有“响鼓不用重锤敲”之妙处。

我们常见到画家画花时只画一枝或几枝，而不是全部，有时也会在花枝添上一只小鸟，让人品味其中意境。诗人写诗同样如此，寥寥数字就能将一幅画面展现在我们眼前。同理，即使是对人提出批评，最好也要点到为止，让他自己去思考、想象和反省。

场面话让人理解你的批评

提起批评，也许更多人的理解是“挑刺”。其实那只是批评中很小的部分。真正高明的批评，更多的是交流、引导和印证。

批评，实际是一种说服的技巧、一门沟通的艺术。批评的目的在于打动对方，使得对方能认识到自己的错误，回到正确的轨道上，而不是贬低对方。如果你希望你的批评可以取得良好的效果，就要在方式方法上下工夫。

早川德次出生于日本关东，被尊称为日本家电的领导者。他的巨大成功，与他对下属的统御方法有着密切的联系。据说他和他的秘书之间发生过这样一件小事：

早川德次对他的秘书不注意标点符号很是恼火，但他并没有直接批评她，而是抓住了有利时机，首先营造表扬的气氛，先调动这位秘书的积极情绪，缓解气氛，然后再适时地指出她的缺点，效果非常理想。

有一天，早川德次对他的秘书说：“静子小姐，你写的字很漂亮，字体、行距适中，也很整齐，我感到很满意。”女秘书静子听到了早川德次的表扬后自然非常高兴，喜形于色。说道：“谢谢您的表扬，我以后一定做得更出色。”早川德次抓住时机，接着说：“但你以后对标点符号要特别注意一些，怎么样？”女秘书静子很痛快地答应了：“行，没问题。”问题就这么简单地解决了。

试想，如果早川德次直接批评秘书没有标点符号的毛病，并告诫她以后要特别注意，她可能就会为自己辩护，也可能因为不愉快而无法安心工作，以后也未必做得更好。所以，每一个领导者如果以后再碰到要批评下属的情况，不妨学学早川德次的做法。

对那种自信心弱、感情脆弱者，可融批评于表扬之中，即先表扬后批评，在被批评者自尊心理的天平两边各加上相同的砝码，使他保持心理平衡，理智地接受批评。

如果你必须责备一位部属，因为他每天上班都会迟到15分钟。首先你得找出两件他做得非常好的事，比如他写的报告非常好，而且都能按时提交。由于这次找他来，主要是责备他经常上班迟到，必须和他在私下谈。你开始称赞他做得很好的某件事：

“小乔，你的报告写得真好，不仅结构严谨，而且一针见血，你的建议对我们的促销活动大有帮助。”

接着，话锋一转，责备他的时候到了：“小乔，我们在早上也常想找你提供意见，可是你每天总是迟到15到20分钟，这对我们是种损失。有时候有客户从外地打电话来，我们想找你就是找不到。发现，有时候没有你的建议，真的不知道怎么办才好。我们需要你每天早上准时到，我希望从现在开始就这样。”

最后，你再讲另一件小乔自认为得意的事：“你知道的，由于你的研究报告都能准时提出，我对你的建议已养成了依赖性，不能缺少你的建议，整个部门也是如此。”

这样一来，小乔虽然受到了责备，却依然维持了他的自尊。他明白他对你和部门的重要性，也明白你要他准时上班。

卡耐基说得好：“如果经过一两分钟的思考，说一句或两句体谅的话，对他人的态度作宽大的了解，都

可以减少对别人的伤害，保住他人的面子。”因此，当你要批评他人时，请事先冷静地想一想采用什么样的方法，既达到指出他人过失、使当事者受到教育的效果，又不会让别人丢了面子、伤了自尊。

含蓄委婉的场面话，批评效果更佳

人人都爱面子，都喜欢听赞扬的话。对于批评的话语，即使承认批评者说得在理，但如果批评者的话说得过于直白，当事人也会产生排斥心理而根本听不进去。所以，在指出他人的失误时，一定要真诚地对他进行忠告，切不可只图自己说个痛快而忽略了对方的承受能力。不然，你的批评就很容易引来对方的误解和怨恨。

假如我们能选择一个恰当的机会，委婉地说出自己的建议，或是怀着真诚的心与当事人平等交换意见，既尊重了对方，又可以使问题得到妥善的解决。

有一家建筑公司的安全检查员，职责是督促工地上的工人戴好安全帽。刚开始，当他发现有不戴安全帽的工人时，立即很严肃地批评工人，要他马上戴好安全帽。结果，被批评的工人很不高兴，等他一离开，就马上脱下安全帽表示反感。于是，安全检查员改变了方式，当他遇见有工人不戴安全帽时，就问是不是帽子戴起来不舒服或帽子的大小不合适，并且用愉快的声调提醒工人，戴好安全帽是很重要的，最后要求工人在工作时最好戴上安全帽。结果，工人很乐意地戴上了安全帽。

要想使你的批评收到预期效果，首先就得让对方听进去批评的话。很显然，那种不顾对方心理感受、任由自己滔滔不绝的批评方式，是无法实现这一目的的。所以，间接批评不仅是出于照顾对方的自尊心，更主要的是，它能实现你想得到的预期效果。

金无足赤，人无完人。只要是人，就可能犯错误。其实，任何有上进心的人都不愿意犯错，要批评一个人的错误时，最好让对方认识自己的错误。你的目的也是为了要帮助对方，而不是为了贬低对方的品格。因此，批评以适可而止、给对方留有余地的方式为好，会让对方感谢你的宽容。

有一个小女孩一心贪玩，居然把她的小狗“豆豆”带进了一家严禁携带小狗入内的商场。小女孩只顾与她的“豆豆”玩耍，一点儿也不知道这条规矩。当她上了二楼，突然看到墙上“严禁携带小狗入内”的警示牌，这才发现小狗已没地方藏。她挺着急，便赶紧乖乖地站好，一边紧搂着“豆豆”一边看着迎面走来的商场的保安，等待着想象中的“狂风暴雨”。不料保安不仅没有生气，还笑眯眯地看了看她，问：“多么可爱的小狗，它叫什么名字？”小女孩轻轻回答：“它叫豆豆。”而那位保安摸了摸小狗的头，说：“亲爱的豆豆，你怎么糊涂了？我们这儿是不准小狗带小女孩进来的，但既然来了也就不难为你了，请离开时记住，千万别忘了带走你身边的这位小姑娘！”

这是多么艺术的劝告，又是多么艺术的批评啊！保安的这段话，给小女孩留下了一个终生难忘的印象。此事让人们知道，原来批评的语言可以是苦的，也可以是甜的。艺术地批评不但可以让他人愉快地接受，而且还能给他人留下深刻的印象。

用场面话给他人留个认错的台阶

一个真正会批评别人的人是知道处处给别人留面子的人，我们把别人踩到脚底下，教训，批评别人自己确实会有满足感，但不会得到什么好的效果。我们这里讲的并不是说不批评，而是用沟通代替批评，用鼓励代替说教，用宽容引发别人的自我批评，只有批评者心中时刻念待批评者的面子，才能够真正达到批评的最终效果。

批评应就事论事，以不伤害他人自尊为前提，同时也要给他人一个台阶下。常言道：“树要皮，人要脸。”有时候，人往往把自己的脸面看得比什么都重要，即使他明明知道自己错了，也不会勇于承认错误。如果你再那么不留情面的话，他可能就会和你激烈交战了。

有一个连队配合电影公司拍电影，因故少带了一样装备，致使拍摄无法进行。营长火了，当着全连战士的面批评连长说：“你是怎么搞的，办事这么毛毛躁躁，要是上战场也能装备不齐？”连长本来就挺难过的，可营长偏偏当着自己的部下狠狠批评自己，心里自然觉得大失面子，于是不由得分辩道：“我没带是有原因的，你也不能不经过调查就乱批评！”营长一下懵了，弄不懂平时服服帖帖的连长怎么会这样顶撞他。事后，在与连长谈心交换意见时，连长说：“你当着那么多战士的面批评我，我今后还怎么做工作？”

从这个事例中不难发现，假如营长是背后批评，连长不仅不会发火，还会虚心接受批评。营长错就错在说话没有注意时机和场合，没有给连长留个台阶下。

批评对任何一个人来说，都是一件令人难为情的事情，尤其当着很多人的面，会更让人感到尴尬，甚至受伤害。实际上，批评的真正目的并不在将对方批得体无完肤，彻底地打败对方，而是为了纠正对方的错误，杜绝今后再犯错误。那么，批评的方式和场合就显得尤为重要。如果我们不分场合地批评对方，被批评者永远只会怪罪于你，甚至会对你进行反击，来证明他的正确，以维护他的自尊，而绝不可能反躬自省、承认错误。

既然如此，我们在劝说别人的时候，就得多加注意，不要轻易让“你错了”说出口，尤其是千万不要强迫人家当面承认错误，而是要采取一些温和委婉的形式，巧妙地暗示出他错在哪儿了。

一次，英国前首相丘吉尔和夫人克莱门蒂娜一同出席某人举行的晚宴。酒席间，一位著名的外国外交官将一只自己很喜欢的小银盘偷偷塞入怀里，但他这个小小的举动被细心的女主人发现了，她很着急，因为那只小银盘是她心爱的一套古董中的一部分，对她来说很重要。

怎么办？女主人灵机一动，想到求助于丘吉尔夫人把银盘“夺”回来，于是她把这件事告诉了丘吉尔夫人。

丘吉尔夫人略加思索，向丈夫耳语一番。只见丘吉尔微笑着点点头，随即用餐巾做掩护，也“窃取”了一只小银盘，然后走近那位外交官，很神秘地掏出口袋里的小银盘说：“我也拿了一只同样的小银盘，不过我们的衣服已经被弄脏了，所以应该把它放回去。”

外交官听了，立即领会了他的意思，连忙表示完全赞同。于是，两人将盘子放回桌上，小银盘物归原主。

纠正错误、批评他人一定要注意场合，最好是在没有第三者在场的情况下进行。否则，再温和的批评

也有可能刺激受批评人的自尊，因为他会觉得在别人面前丢了面子。他或许以为你是有意让他出丑，或许认为你这个人不讲情面、不讲方法、没有涵养，甚至在心里责怨你动机不善。因为批评人不注意场合，带来这么多的副作用，受批评者心生怨恨，批评人、改变人的目的就很难达到。

保全他人面子的办法是给他人留下台阶、留下退路，让他体面地退却。当对方已经明确表明某一态度和意见，而你却要纠正他时，最好的办法是为他找一个安全合理的理由，不使他丢面子，又可使他全面地改变自己的观点和态度。

用场面话把忠言说得顺耳

在平时的待人处世当中，直言直语是一把伤人伤己的双面利刃。直言直语的人，通常都具有正义倾向的性格，言语的爆发力和杀伤力都很强，所以在有些时候这种人就很容易被别人当枪使。对人方面，少直言指责他人处事不当，或纠正他人性格上的弱点。无数个事实证明，这不是爱之深责之切，而是在和他过不去。每个人都有一个内心堡垒，自我缩藏在里面。你的直言直语恰好把他的堡垒攻破，把对方从堡垒里面揪出来。所以，在这个时候，你要学会巧妙地拐个弯，正所谓忠言不必非要逆耳！

在我们古代历史上，魏征就是一个敢于犯颜直谏的忠臣，唐太宗把他当成自己的一面镜子。然而他往往出言不逊，在有时候时连有“广开言路、虚心纳谏”之美名的唐太宗也难以接受。

曾经有一次，唐太宗最喜欢的小女儿即将出嫁，其嫁仪排场非要超过大女儿不可。为此魏征在朝廷上直谏，结果龙颜大怒。太宗为此到后宫见到长孙皇后发怒道：“总有一天要杀掉这个乡巴佬。”皇后问是谁，太宗说：“魏征当众侮辱我。”皇后不敢多言，立即换上朝服煞有介事地向太宗祝贺：“古语说得好，‘君明臣直’。魏征的直是陛下英明的缘故，妾特向陛下祝贺。”听完皇后的这一番话之后，太宗这才消了气。

显而易见，魏征虽敢直谏，但其逆耳的忠言差点失掉了自身的性命，而长孙皇后婉转的言语却使得唐太宗转怒为喜。

在春秋战国时期，齐景公爱鸟，为他管鸟的大臣不慎让鸟飞跑了。景公大怒，欲杀之。晏子见状，便立即顺着景公说：“先别杀，让我公布了他的罪状再杀不迟。”于是，晏子就说此大臣罪有三条：放飞鸟是罪一，因为放飞鸟而使国君杀人是罪二，因为国君杀人而使人们形成国君重鸟而轻士的印象是罪三。景公听罢之后，顿时感到十分惭愧，连称：“寡人闻命矣！”随即就放了要杀的大臣。从这里我们可以看出，齐景公此次所以能知过改过，实在是晏子以委婉所提出的忠言起了重要作用。

其实，从某种意义上讲，也就是说在批评指责对方的时候，可以委婉地提出，让忠言也变得不逆耳，让其更容易接受！

人生于这个世上，或出于善意，或出于责任，总难免会对他人的所作所为进行必要的劝告或批评。但是其结果是事半功倍，还是徒劳无益，那么语言的艺术在这里就起着举足轻重的作用。

有一次，美国著名管理人员史考伯曾在经过他的一家钢铁厂之时，看到几个工人正在抽烟。而在他们头上正好有一块大招牌，上面写着：“禁止吸烟。”一般人可能会指责说：“你们不认识字吗？”然而史考伯没有那样做。他朝那些人走过去，递给每人一根雪茄说：“诸位，如果你们能到外面去抽这些雪茄，那我真是对你们感激不尽。”工人们马上就知道自己违反了规定。史考伯没有用一句指责工人的话，然而却使他们自觉地纠正了自身所犯的错误。

所以，我们一定要能认识到，批评也是一门艺术，如果我们不讲究一定的方法与方式，就难以达到既帮助别人，又达到自身利益的目的。

批评当中尽管是一片忠言也一定要尽量使用比较委婉的语言，如此去做就会很容易被对方所接受。比如，在否定对方要求时，可以这样说：“您说的有一定道理，但是与实际情况稍微有那么一些出入”然后再不露痕迹地提出自己的观点。如此去做，相信不但不会有损了对方的面子，同时还可以让对方心平气和地

认真倾听你的意见。在交谈过程当中，高手往往努力把自己的意见用委婉的方式伪装成对方的见解，从而提高说服力。在自己的意见提出之前，先问对手应该怎样解决问题。当对方提出以后，如果和自己的意见一样，要让对方相信这是他自己的观点。在这种情况下，对手就会有被尊重的感觉，他就会认为反对这个方案就是反对他自己，如此一来就很容易与对方达成一致。

但在这里提醒大家的是：一定要记住，正话要反说，硬话要软说，让自己的舌头打个弯。将那些直言、不中听的真话暂且搁住，以免对方生厌。现实生活中，很少有人因直言而使自己获得好处，这是成功处世的经验之谈。

巧用暗示的场面话让批评更有效

在批评、指责别人错误时，当头一棒往往伤害别人的自尊心，且对方也未必会心甘情愿地接受你的意见。如果我们能够用暗示的办法，让对方意识到自己的错误，那么效果往往比较明显。

从某种意义上来说，暗示是人际影响的一种特殊方式，指的是暗示者出于一定的目的，采用含蓄、巧妙的语言向对方发出某种信息，以此来影响对方的心理，使其不自觉地接受一定的意见、信念，或改变其行动。错误本就是一个人的痛处，如果不管三七二十一，就直接地揭露出来，那么必然会让对方非常恼怒，所以，我们必须用暗示的办法进行批评。

一位百货公司的总经理为了检查员工的工作，经常会去卖场视察。这一天，他又来到了卖场巡视。突然，他发现有一名顾客在柜台前等待，却没有一名售货员过去服务。那些售货员都在离柜台很远的地方，三个一堆，五个一群，彼此又说又笑。

这个经理本想训斥一下这些工作时间不认真的员工，但是转念一想，在大卖场里训斥员工影响不好。于是他走到柜台前，亲自为那名顾客服务，等到那些售货员看到经理的时候，一个个不知所措。服务完之后，经理并没有说什么，而是意味深长地看了那些销售员一眼，就离开了。

其实，在卖场里出现这样的情况已经不是一次两次了，这名经理也多次为这样的事情大动肝火，但是收效甚微，那些售货员对经理的训斥根本就不以为然，更不以为意。但是，这一次，经理的这一举动明显比以前的训话要有效得多，在接下来的很长时间内，经理再去卖场巡视的时候，都没有发现这样的问题。

批评对于任何人来说都是一件难以接受的事情，因为直接的批评往往意味着对自己尊严的直接践踏，而尊严几乎是每个人最重视的东西。所以，当我们发现别人的错误，千万不要为了一时的意气，而口不择言，毕竟我们的批评是为了能够让对方改正错误，而不是发泄自己心中的怒气。

其实，凡是一个追求上进的人，都是愿意接受别人的批评的，因为批评可以帮助自己减少错误，但是每个人所能接受批评的方式却是不一样的，大多数人对于直截了当的批评往往都不能接受。因此，我们必须学会用巧妙的暗示对他人进行批评。

魏征向来以直言敢谏闻名于世，但是他并非是一个莽撞之徒，在很多时候，他也是非常讲究进谏的方法的。有一次，有人送给唐太宗一只小鸟，唐太宗非常喜欢，就托在手臂上逗着玩。正好这个时候魏征进来，唐太宗可不愿意让这个“多事”的人看到，免得他喋喋不休。于是就把小鸟藏在了怀里。

其实魏征早就看到了，只不过他见唐太宗藏起来了，自己也就不好有意拆穿了。于是他就有一搭、没一搭地故意跟唐太宗闲聊，就这样，耽搁了很长时间。魏征一离开，唐太宗就把小鸟拿了出来，谁知道由于说话的时间太长，小鸟早就闷死了。魏征就是用这样的办法批评了唐太宗“玩物丧志”的行为。

很多时候，我们往往会站在自己的立场上去思考问题，因此，在批评他人的时候，我们始终认为自己的出发点是对的，因而在批评的过程中肆无忌惮，经常采用一些具有攻击性和侮辱性的词语。这些对于被批评者来说都是不可接受的，在他们看来，你并不是在批评，而是在对他进行人身攻击。因此，他们对于我们的批评往往会不屑一顾，甚至会反唇相讥。相反，如果我们能够采用巧妙的暗示，让对方意识到他的错误，那么他们不仅会改正错误，还会对我们心存感激，因为我们保全了他的颜面。

防止“弦外之音”伤人

聪明的人善于把批评的意思压缩在一句貌似赞扬的话里，让人在体味“言外之意”的同时，意识到自己的错误。

我们常常夸奖别人说话含义丰富、深刻，有“言外之意”、“弦外之音”，运用隐含判断就能达到这样的效果。所谓隐含判断，是指隐含在别的语句中的判断。

一般地说，我们说话要简单明了，而以繁琐含糊为言语大忌。同时，还应该看到，有时候把话说得直白了，反而会伤人，不如在说话中隐藏点锋芒更有力，这就是我们为什么要使用隐含判断进行应酬的原因。

某厂有一栋宿舍，一楼住着老工人，二楼住着年轻工人。一天夜晚，一些年轻工人喝酒猜拳，大吵大闹，到了凌晨1点还不罢休，影响了楼下老工人的休息。

一位老工人气愤地走上楼去，大声斥责说：“你们太不像话了！”

可这些年轻人连理也不理，吵闹得更凶了。

过了一会儿，另一位老工人也走了上去，笑着对他们说：“小伙子们，你们辛苦了，该休息了。”

听了这位老工人的话，这伙年轻人很快静了下来。

这两句话表达的意思是一样的，但表现形式不一样，所以结果也迥异。

我们分析一下：第一位老工人的话直露，火药味十足，它让听者产生了逆反心理，所以，闹腾得更欢了。他的话于事无补，失败即在此。第二位老工人则不同，他运用了隐含判断，话语中隐含着对这些年轻人“闹得太久，影响了他人休息”的批评，话说得委婉含蓄。这些年轻人因第一位老工人而激起的反抗心理，被击溃了，心悦诚服地改正了自己的过失。

《维吾尔族民间故事选》中有这样一个故事：

有个爱听奉承话的伯克问阿凡提：“你看我的价值有多高？”阿凡提看了伯克一眼，说：“你的价值最高50块钱。”伯克听了气愤地说：“你怎么把我的价值看得这样低。”阿凡提忙说：“别怕，伯克大人，我看到你腰上扎的那个镶着金皮带，才说这个价钱的。”伯克听了阿凡提的话，真是哭笑不得。

伯克一定觉得有一把软刀子在刺他，虽然有些疼痛，却叫不出声。阿凡提运用隐含判断，意指“伯克一钱不值”。但他把话的锋芒藏起来了，让你挨了“刺”，却有口不能言，无可奈何，只得自讨没趣。

批评之前先肯定对方

先赞扬后批评可以在批评中起到事半功倍的效果，使被批评者容易接受。如李商隐的《贾生》：“宣室求贤访逐臣，贾生才调更无伦。可怜夜半虚前席，不问苍生问鬼神。”诗的前两句从正面着笔，丝毫不露贬意，仿佛热烈颂扬文帝求贤若渴，虚怀若谷，和对贾生的赞叹。可是读过后面的两句的时候，才恍然大悟，原来郑重求贤，虚心垂询，推重叹服，乃至“夜半虚席”，并非是为了寻求治国安民之道，而是为了“问鬼神”的本原问题！这究竟是怎样的一种求贤，对求贤者又究竟意味着什么啊！讽刺极为辛辣，感慨如此深沉，只有做到如此才能达到这样的效果。

无论在什么时候，如果需要批评一个人，那么就先要从赞扬其优点的话语开始，记住一定要从赞扬其优点入手。

采用先扬后抑的方法。可以这样说：“我觉得你这个人平常做事挺认真的，这次怎么会这么疏忽大意呢！”如果能将肯定部下、赞美员工的表达方法运用得很巧妙的话，你就会非常容易地成为深受部下爱戴、尊重的上司或领导！

在玛琳·凯所带领的这个公司当中，绝不会只有批评而无赞美。对待批评，玛琳·凯一向都十分讲究技巧。她明确主张，批评要用“三明治式”，将批评隐入到两个大的赞美之中，力避单刀直入地训诫或指责，以免使人难堪。因此，玛琳·凯在批评部属时总是先赞扬被批评者的优点，并从赞美中隐喻或捎带批评，最后再给以鼓励。用这样的方法，她送给她的下属一个解饥又好吃的三明治，而不是递过去一把吓人又冰冷的刀子，也更加容易让下属去接受她的批评。玛琳·凯在批评人的时候，绝对不会坐在老板台后面与对方谈话。她认为办公桌是一个有形的障碍，办公桌代表权威，给人以居高临下之感，十分不利于对于被批评者的交流和沟通。因此，她总是邀对方坐在沙发上，在比较轻松的环境中进行讨论。并且，玛琳·凯要批评一个人时，总是单独与被批评者面谈，而绝不在第三者面前指责。她认为，在第三者面前责备某个人，不仅打击士气，同时也显示批评者的极端冷酷与严厉。她说：“一个管理人员在第三者面前责备某个员工的行为，是绝对不可原谅的。”“你必须记住，你的工作是扮演一个问题解决者的角色。如果用这样的方法取代传统的批评，就一定会使你的成功率大为提升。”

著名教育家陈鹤琴说：“无论什么人，受激励而改过，是很容易的，受责骂而改过，是不大容易的，而小孩子尤其喜欢听好话，不喜欢听恶言。”有这样一个例子：

何之元是一位学问渊博的大学副教授，然而他的儿子小壮却是个“难剃”的头。正因为如此，学校和家庭都拿他头疼不已，何之元几乎对他完全失去了信心。

就在小壮上五年级的第二学期，学校召开一次全体家长会，要选一批家长代表在大会上发言。作为名人的何之元教授自然当选了。在起草发言稿的时候，他灵光一闪，觉得找到了一个教育孩子的好机会。除了感谢学校老师呕心沥血教育孩子之外，他还特地大书特书小壮如何进步，如何优秀，使小壮好好“露了次脸”。开完家长会，回到家里之后，他便万分痛悔地对小壮说：“小壮，爸爸要向你检讨。我一直都教育你要做个诚实的孩子，可是在今天爸爸自己却在大会的发言中讲了假话。我讲了你那么多好话，可事实上却恰恰相反。如果下次还选我做家长代表发言，就根本不知道应该如何去说了？”小壮在听完了父亲的一席话之后，顿时，惭愧地流泪了，当即便向父亲保证以后一定要改正这些缺点，做个好学生，不让爸爸丢脸。也就从这以后，小壮真的变了，学习上大有进步，开始向好的方向发展了。

对于何教授的这个办法的确新奇，又切实可行。他的先扬后抑，把孩子逼上正道的方法妙就妙在充分利用了孩子的好强心理，把难题摆到面前，迫使他无可逃避地去接受不能接受的面对。而孩子在解决了这道难题时，他的缺陷也在不知不觉之中克服了。

善用场面话做好责备后的“售后”服务

以“经营之神”闻名的松下幸之助，其实是以独特的用人技巧而闻名于世的，但是他责骂下属的方式却非常巧妙，其中的“巧妙”，即是责备之后的处理方式，也就是俗称的“搓汤圆”技术。

三洋电机前副董事长后藤清一先生在松下公司服务很多年，据他说有一次他无意犯了一个小错误而惹恼了松下先生。当他进入松下的办公室时，见他气极败坏地拿起一只火钳死命往桌面拍击，而后藤先生因受责骂，心里自然是十分不是滋味，正准备离开，突然听到松下先生说道：“等等！刚才因为我太生气了，不小心将这把火钳弄弯了，所以麻烦你用点力把它弄直好吗？”

后藤无奈，只好拿了把铁锤拼命敲打，而他的怒气也随着这敲打的动作发泄了不少。当他将敲直的火钳交给松下先生时，松下先生看了看便说：“嗯！比原来的还好，你真不错！”然后就高兴地笑着。

责备过后，反而以无关的题外话来称赞对方，这个方式是值得我们赞赏的。但是更精彩的还在后头呢！就在事情发生后不久，松下便悄悄地拨通了电话给后藤的妻子，说：“今天你先生回去时，可能脸色会很难看，希望你能好好照顾他。”

本来，一个人在受了上司的责备后，便想即刻辞职不做，但松下的做法，反使后藤感动得五体投地，决心为他效忠。

责备往往会引起对方的反感，或使对方信心丧失，而骂人的一方在责备过后，因愤怒的情绪逐渐消失，待理智恢复后，常会后悔似乎刚才自己太过生气了。虽明知会有这种感觉，若不疾言制止，就是姑息下属在工作上松懈的态度。可是一般社会上普遍仍存有这种现象，这样会在不知不觉中造成下属的惰性，那么成功便永远不会降临到不能就事论事的上司身上。

责备归责备，只是你在责备后必须使对方了解“责备并不表示对他失去信赖”，这点才是最重要的，而这关键就完全在于责备后的处理方式了。

松下的赞许和笑容即属于这一类型。下意识地用间接方式再透露些有关情报（后藤心情不好）给第三者（后藤的妻子），更是他独到的技巧。因为他知道这位第三者必定能将这些“情报”透露给对方，对方自然会想到“原来董事长对我是爱之深、责之切”。如此不但不会令对方起反感，反而更为感激，更愿意为他效力。所以说，上司责备下属是必要的，但重要的是责备后的处理方式。

要使受责者能更勤奋努力，更正错误，全在于责备后的处理方式。

Chapter 6 拒绝他人时的场面话

我们常说“良药苦口利于病，忠言逆耳利于行”，然而逆耳忠言未必能够发挥作用，反而会给自己带来麻烦，最终也无法实现自己的初衷。所以，很多时候，忠言也未必要逆耳，同样的话换一种婉转的方式来说，或许能够更好地达到自己的目的。有话不直说，口下留情，不仅能够更好地达到目的，还能够给自己留下退路。

含蓄地说“不”，让拒绝在笑声中发出威力

任何人都有得到别人理解与帮助的需要，任何人也都常常会收到来自别人的请求和希望。可是，在现实生活中，谁也无法做到有求必应。所以，掌握好说“不”的分寸和技巧就显得很有必要。

当一个朋友打算请你深夜开车送他到机场时，你确信他可以“打的”去，如果你去送他，不但影响睡眠，还会影响次日的工作安排；当有人试图让你替他完成分内工作时，偶尔为别人替一两次班关系不大，如果形成习惯，别人就会对你产生依赖性，帮助他就变成了你的义务；当你准备晚上写点东西或做点家务时，朋友却邀请你去打牌，除非是千里之外的朋友偶然来相聚，否则另当别论。当以上这些情况发生时，就是需要运用语言技巧婉转的拒绝的时候了。

在一些口语交际的过程当中，善于拒绝者，既可以使自己掌握主动、进退自如，又可以给对方留足“面子”、搭好台阶，进而使交际双方都能免受尴尬之苦。

现实生活中，很难做到有求必应，每个人都难以避免地拒绝他人，难以避免地说到“不”。不过，这个“不”字好说不好听。如果别人笑着脸请求你时，你冷冰冰地说出一个“不”字，让对方非常受挫，这会伤了彼此之间的感情，所以在说“不”时一定要讲策略性。这就需要你掌握婉言拒绝的技巧。

婉言拒绝就是用温和曲折的语言来表达拒绝。和直接拒绝相比，它更容易被接受。因为它在更大程度上顾全了被拒绝者的尊严。有些场合，如果严词拒绝别人的要求会令人很尴尬，也有伤双方的和气，有失自己的风度。这时，不妨来一点委婉含蓄，让拒绝在笑声中发出威力。

要做到委婉地拒绝，可以采用以下办法：

1. 保持态度上的热情

即使是面对陌生人的请求，我们也应该保持热情，只要你能够在态度上表示出诚恳，即使你最后以各种各样的理由拒绝了对方的请求，对方也不会认为你是故意不予理会的。这样的拒绝是有礼貌的。

2. 让对方知道不是他一人被拒

如果请求者认为你只是针对他才拒绝的，那么多半会不高兴，所以，在拒绝对方的请求的时候，我们可以告诉对方，并不是自己不愿意帮忙，而是有硬性的要求，被拒绝者已经很多，自己实在是无能为力。

3. 拒绝之前要表明你对他的同情

你要让对方知道，拒绝他的请求，绝非是因为自己不愿意帮忙，而是实在没有办法。所以，在拒绝的时候，我们一定要对请求者表明自己的同情。这样，多半不会引起对方的厌恶。

4. 遇到难缠的人物，让其知难而退

有些人不甘心被拒绝而总是纠缠不休，这个时候，我们就必须表示出自己的冷漠。当然，这可能会给对方很大的打击，但这也是没有办法中的办法。只要你让他断了所有的希望，他多半就不会再来。这种方法虽然有些“毒”，但是也比语言上的攻击要好得多。

拒绝的办法有很多种，而且大多数都比直接拒绝更加可取。因此，当我们无法完成别人的请托的时候，不妨借鉴一下上面的方法。

说话要讲究语言的艺术，而拒绝恰恰体现出语言艺术的最高境界。拒绝既要有力度又要不伤人，是很难让人把握的。因此对人说“不”的时候，意思一定要明确，防止不必要的误解。说话的方式要灵活一些，点透即可。

难以启齿的逐客令要讲得不动声色

在我们的生活中总是存在着一些“好聊”分子，他们总是把与人聊天当成是人生第一大快事，只要抓住机会，就喋喋不休，一遍又一遍地重复着那些毫无意义的话题。面对这样的人多多少少让人有些无奈。如果是在空闲的时候，随口敷衍两句，倒也没什么，但是如果自己有事，而对方又不懂得看眼色行事，那么不少人恐怕就只能干着急了，因为碍于友情面，怎么也不好意思下逐客令。

方辉是一个好静的人，但是他有一个朋友却是一个天生喜欢聊天的人。两人的家离得又非常近，因此，那个朋友经常在没事的时候找方辉聊天。这一天，方辉非常累，下班之后就想赶紧休息，可是不幸的是，那个朋友又“不期而至”。

没有办法，方辉只能强打精神应付他。谁知，那个朋友好像有说不完的话，天南地北的海侃，先说自己一天的事情，然后扯到国家大事，总而言之，就没有他说不到的话题。方辉实在是困得不行了，上下眼皮直打架，可是对方还是没有停下来的迹象。结果，方辉在迷迷糊糊中就睡了过去，那个朋友这才注意到，于是告辞离开。

第二天，方辉上班的时候，还是一点精神都没有，一天都是迷迷糊糊的，工作的时候一不小心就出了错，被上司批评了好几回。方辉心里委屈，可也不知道该怎么办。

“有朋自远方来，不亦乐乎。”是孔子提出的待客之道。不错，有个朋友能够和自己促膝长谈，交流思想，的确是人生的一件快事，但是当你想要静下心来做一些事情的时候，有些“好聊”分子却总会在这个时候来扰人清静。如果我们总是委屈自己“舍命陪君子”，也不是长久之计，所以，最好的办法就是下逐客令。但是这逐客令必须要下得不动声色，既能让对方知趣而退，又能不伤感情。

其实，既然是朋友，对方也不愿意浪费你的时间，只不过他们并没有意识到自己的行为是在耽误你做事，他们还以为你非常乐意倾听，因为你的表现已经说明了一切。所以，只要我们能够让朋友意识到自己确实不愿意听，那么对方自然就会离开。所以，下逐客令并不那么困难，只要我们不直截了当地让对方离开，说对方打扰了我们，对方就一定能够理解。那么如何才能把逐客令下得不动声色呢？

1. 以婉代直

用委婉的语气来提醒正在滔滔不绝的客人，自己没有太多的时间跟他闲聊，比直截了当地逐客要容易接受得多。比如，你可以这样说：“周六的晚上我有空，咱们好好聊聊。今天我要赶着写一个报告，要不今年升职就无望了。”这还算是比较直接的一种，只是语气较委婉。或者我们还可以这样说：“我妈这两天身体不好，已经睡下了，咱们说话小声一点。”只要对方是个明白人，听了这话，肯定会告辞离开。

2. 以热代冷

这似乎让一些人摸不着头脑，自己越热情，对方不是来得更勤快了吗？其实，热情都是有一个限度的，当你热情过度的时候，对方肯定会吓得不敢再来，或者是不好意思再来。比如说，只要对方一来，你赶紧笑脸相迎，然后沏上一壶上好的茶，捧出瓜子、糖果、水果，这一定会让对方有些不自在。时间久了，他就会慢慢地减少上门的次数。

实际上，过度的热情和冷若冰霜是一样的，只不过冷若冰霜让人感觉很不舒服，伤害彼此的感情，但

是热情过度却可以避免这些弊病，同样可以起到逐客的效果。

3. 以攻代守

用主动出击的姿态堵住好闲聊者登门来访之路。先了解对方一般每天几点到你家，然后你不妨在他来访前的一刻钟先“杀”上他家门去。于是，你由主人变成了客人，他则由客人变成了主人。你从而掌握交谈时间的主动权，想何时回家，都由你自己安排了。你杀上门去的次数多了，他就会让你给黏在自己家里，原先每晚必上你家的习惯很快会改变。一段时间后，他很可能不再“重蹈旧辙”。以攻代守，先发制人，是一种特殊形式的逐客令。

4. 以写代说

影片《陈毅市长》里有一位著名的科学家，在自家客厅的墙上贴上了“闲谈不得超过三分钟”的告示，以提醒来访的客人，不要闲聊天。这种办法收效神速，谁也不会别人明确拒绝闲谈的情况下还喋喋不休。

所以，我们可以根据实际情况，贴上不同的纸条。比如“我家孩子即将参加高考，请勿大声喧哗”、“主人正在自学英语，请客人多加关照”等字样。

5. 以疏代堵

有些人之所以那么喜欢闲聊，是因为他本身并没有什么事情可做，也没有什么特别的兴趣爱好。所以，我们可以从这方面想办法，从源头上解决问题。这需要我们在与他聊天的时候，主动激发他某一方面的兴趣，只要是他有了自己喜欢的事情，就不会每天都闲聊了。

总而言之，逐客令在必要的时候是要下的，只要我们用心，一定可以想到一些好的办法，让那些“好聊”分子不再对自己进行“骚扰”。

拒绝不宜直接，通过暗示来说“不”

“不”字是很难说出口的，但很多时候我们不得不去拒绝别人。许多人都苦于找不到合适的办法，其实通过暗示来说“不”是一种不错的选择。当然这种暗示可以是语言的暗示，也可以是身体动作的暗示。

赫斯脱是美国著名的出版家。他在旧金山办第一张报纸时，著名漫画大师纳斯特为该报创作了一幅漫画，内容是唤起公众来迫使电车公司在电车前面装上保险栏杆，防止意外伤人。然而，纳斯特的这幅漫画完全是失败之作。如果发表这幅漫画，将会有损报纸的质量。可是如果不发表，自己又怎么向纳斯特开口呢？终于，赫斯脱想到了一个好法子。

当天晚上，赫斯脱邀请纳斯特共进晚餐，先对这幅漫画大加赞赏，然后一边喝酒，一边唠叨不休地自言自语：“唉，这里的电车已经伤了好多孩子，多可怜的孩子，这些电车，这些司机简直不像话……这些司机真像魔鬼，瞪着大眼睛，专门搜索着在街上玩的孩子，一见到孩子们就不顾一切地冲上去……”听到这里，纳斯特从座椅上弹跳起来，大声喊道：“我的上帝，赫斯脱先生，这才是一幅出色的漫画！我原来寄给你的那幅漫画，请扔入纸篓。”

在这个故事中，如果赫斯特直接拒绝发表那幅漫画，肯定会伤害纳斯特的自尊，弄得不欢而散。而他利用自言自语的方法，流露出内心的思想，既使对方自己作出放弃的选择，又不伤和气，保全了面子。

开门见山，直截了当式的拒绝，犹如当头一盆冷水，使人难堪，伤人面子。先承后转法，是一种避免正面表述，采用间接地主动出击的技巧。即首先进行诱导，引人入彀，当对方进入角色时，然后话锋一转，制造出“意外”的效果，让对方自动放弃过分的要求。

鲁宾斯坦在巴黎举行演奏会，获得巨大成功。有一位贵妇人对他说：“伟大的钢琴家，我真仰慕你的天才，可是票房的票已经卖光了。”

当时，鲁宾斯坦手中也没有票，又不愿给演奏举办者增添麻烦，当然不想答应她的要求，但是，他不想直截了当地拒绝对方，因为直接拒绝的攻击性太强，锋芒太露，很容易伤害到对方的感情，因此，他采用先承后转法，把拒绝间接化。他平静地答道：“遗憾得很，我手上一张票也没有。不过，在大厅里我有一个座位，如果您高兴……”贵妇人非常兴奋地问道：“那么，这个位置在哪里？”鲁宾斯坦答道：“不难找，就在钢琴后面。”

不直接拒绝别人，完全是出于善意。但是，有时候对一些明显不合情理或者不妥的做法必须予以拒绝。但为了避免因此引起冲突，或由于某种原因不便明确表示出来，可采用隐晦曲折的语言向对方暗示，以达到拒绝的目的，请看下面一段对话：

甲：我们的想法是下一次会议能在纽约召开，不知贵国政府以为如何？

乙：贵国饭菜的味道不好，特别是我上次去住的那个旅馆更糟糕。

甲：那么您觉得我今天用来招待您的法国小吃味道如何？

乙：还算可以，不过我更喜欢英国饭菜。

乙方用“美国饭菜不好”“法国的饭菜还可以”“喜欢吃英国饭菜”委婉含蓄地拒绝了在美国、法国开会的建议，暗示了希望在英国举行会议的想法。

另外，通过身体动作也可以把自己拒绝的意图传递给对方。当一个人想拒绝对方继续交谈时，可以转动脖子、用手帕拭眼睛、按太阳穴以及按眉毛下部等漫不经心的小动作来表达出来。这些动作意味着一种信号我较为疲劳、身体不适，希望早一点停止谈话。显然，这是一种暗示拒绝的方法。此外，微笑的中断、较长时间的沉默、目光旁视等也可表示对谈话不感兴趣、内心为难等心理。

李林为了配合下午的访问行程，他想在中午之前尽快结束与甲公司的谈判，下午第一个目标要到乙公司拜访。但是，甲公司的科长提出了邀请：“你看到中午了，一起吃中饭吧？”

李林与甲公司这位科长平常交情不错，又是非常重要的客户，不能轻易地拒绝。但是，和这位爱聊天的科长一起吃中饭，最快也要磨蹭到下午一点才能走。李林怎样才能不伤和气地拒绝呢？

其实，李林只要在对方表示“要不要一起吃饭”之前，不经意用身体语言表示出自己很忙的样子就可以了，例如：说话语速加快或自然地看看表等。但是，在这个时候不要过早地流露出坐立不安的神情，否则就会让人怀疑你合作的诚意。

所以，一定要学会一套巧妙的暗示拒绝法，在短时间内表达出“不”的意思，把正事办妥，并且做到不伤和气地拒绝。

用场面话拒绝不必要的应酬

俄国植物育种家米丘林十分珍惜时间。有一次，有位市长去拜访他，他也闭门不见。“您知道，这可是一位市长……”家里人强调说。“我一分钟都不愿意白白度过！”米丘林回答道。

也许米丘林的“处世方式”值得商榷，但他珍惜时间的思维是非常值得借鉴的。而生活中有许多整天“瞎忙”的人，恰恰就是因为不懂得自己有权“拒绝别人”，不知道该如何说“不”。

有朋友来访不仅是生活中的一大乐事，也是人生道路上的一大益事。但事实上也给我们带来了诸多不便。茶余饭后，你刚想静下心来读点儿书或是做点儿事，不料，不请自来的客人就不期而至了。他东家长西家短，唠唠叨叨，没完没了，一再重复你毫无兴趣的话题且越说越来劲。你勉强敷衍，心不在焉，焦急万分，想对他下逐客令又怕伤感情，难以启齿。如果你“舍命陪君子”，那么你将一事无成。因为你的时间——世界上最宝贵的东西，白白地被别人占去了。

英国作家毛姆在小说《啼笑皆非》中讲过这么一个耐人寻味的故事——一位小人物一举成为名作家了，新朋老友纷纷向他道贺，成名前的门可罗雀与成名后的门庭若市形成了鲜明的对比。毛姆为我们描写了这样一个场面：一位早已疏远的老朋友找上门来，向你道贺，怎么办呢？是接待他还是不接待他？按照本意，自己实在无心见他，因为一无共同语言，二来浪费时间；可是人家好心好意来看你，闭门不见似乎说不过去，于是只好见他了。

见面后，对方又非得邀请你改日到他家去吃饭。尽管你内心一百个不乐意，但盛情难却，你不得不假装愉快地应允了。在饭桌上，尽管你没有叙旧之情，可是又怕冷场，于是又得强迫自己无话找话。这种窘迫相可想而知。来而不往非礼也，虽然你不愿意再同这位朋友打交道，但你还是不得不提出要回请朋友一顿。你还得苦心盘算：究竟请这位朋友到哪家饭店合适呢？去第一流的大酒店吧，你担心你的朋友会疑心你是要在他面前摆阔；找个二流的吧，你又担心朋友会觉得你过于吝啬……

这样，你便陷入到周而复始的交际应酬中去了。当然我们每个人都有邀请他人和被人邀请的时候，你有权利邀请他人，同样，你也有权利对他人的邀请说“不”。但回绝他人时我们都会遇到一个难题，就是我們不想伤害别人的感情，但是却因为各种原因而不能接受别人的邀请，因此常常给自己带来许多烦恼。而要想摆脱这种烦恼，只有一种方法，就是在权衡了利弊之后，果断地拒绝你本该拒绝的邀请。这就需要你掌握好拒绝的方法。

如果你和某个人感情好，但是不喜欢他提议的活动，就直接告诉他。比如：王莉与李刚在一次座谈会上相识，双方颇有好感。周末，王莉邀请李刚一起去听音乐会，可李刚对音乐会不太热衷，于是对王莉说：“今天的天气这么好，我们到郊外玩好不好？那里空气新鲜，比在音乐厅里听音乐舒服多了。”王莉一听说：“好啊，那我们就去郊外玩吧！”这样王莉一点儿也没有感到李刚是在拒绝她，而事实上李刚是在拒绝王莉的提议，而非她本人。

你既不喜欢这个人，也不喜欢她的提议，但你却很感激他邀请你，那就把你的拒绝“夹杂”在对他的感谢中。如果你想找点儿别的事情来搪塞，别人很容易识破你。所以，要是人家问你，你真的很感激吗？你完全可以说：是的。例如：“其实能和你一起聊天，我很高兴，虽然我正忙着要去洗热水澡。不过，我很感谢你的邀请。”

如果那个人不理睬你客气而又坚定的暗示，那就索性离去。“行动胜于言语”，要相信你的早期预警系统，一旦你想拒绝，就尽快离开那个人，不要等出现了问题再动身。

让答案消失在等待中

中国人生性敦厚，古道热肠，一般不愿意也不习惯拒绝别人。可是在很多情况下，我们为了避免多余的困扰，对一些不合理和一些不合心意的事都想拒绝，但怎样在不伤害对方自尊心的情况下拒绝呢？

当对方提出请求后，不必当场拒绝，你可以说：“让我再考虑一下，明天答复你。”这样，即使你赢得了考虑如何答复的时间，也会使对方认为你是很认真对待这个请求的。

某单位一名职工找到车间主任要求换工种，车间主任心里明白调不了，但他没有马上回答说：“不可能。”而是说：“这个问题涉及到好几个人，我个人决定不了。我把你的要求反映上去，让厂部讨论一下，过几天答复你，好吗？”

这样回答可让对方明白：调工种不是件简单的事，存在着两种可能，使对方思想有所准备，这比当场回绝效果要好得多。

一家汽车公司的销售主管在跟一个大买主谈生意时，这位买主突然要求看该汽车公司的成本分析数字，但这些数据是公司的绝密资料，是不能给外人看的。可如果不给这位客人看，势必会影响两家的和气，甚至会失掉这位大买主。这位销售主管并没有说“不，这不可能”之类的话，但他的话中委婉地说出了“不”：“这个……好吧，下次有机会我给你带来吧。”

知趣的买主听过后便不会再来纠缠他了。

某位作家接到老朋友打来的电话，邀请他到某大学演讲，作家如此答复：“我非常高兴你能想到我，我将查看一下我的日程安排，我会回电话给你的。”

这样，即使作家表示不能到场的話，他也有充裕的时间去化解某些可能的内疚感，并使双方轻松地接受。

有一次，庄子向监河侯借贷，监河侯敷衍他，说道：“好！再过一段时间，等我去收租，收齐了，就借你三百金。”

监河侯不说不借，也不说马上就借，而是说过一段时间收租后马上就借。这话含有多层意思：一是目前没有，现在不能借；二是我也不富有；三是过一段时间不是确指，到时借不借再说。庄子听后已经明白了，但他并不心生怨恨，因为监河侯并没有说不借给他，只是过段时间再说而已，给了他希望。

把事情巧妙地一带而过，比正面拒绝有效又不伤和气，唯有如此，对方才会把当初急迫的气焰降低。

试着用幽默的场面拒绝

现实生活中拒绝是一件令人遗憾的事，但却又是无法回避的事。有时候自己的至亲好友，从不开口求人，偶尔万不得已，求你一次，不幸遭到拒绝，轻则失望，重则大发雷霆。有的患难之交，曾经在你困难时鼎力相助；如今有求于你，你心有余而力不足，但他不相信，指责你忘恩负义。有的恳求虽然合理，但迫于客观条件的限制，一拖再拖，始终无法得到解决。生活的经验告诉我们，要学会幽默地拒绝他人。

著名心理学家杰达拉多认为，人之所以会产生攻击性的行为，是因为人的欲望追求不能得到满足。如果我们在遇到需要否定的场合，就连声说“不，不，不”，这不仅表现了我们的浅薄幼稚，而且还有可能破坏彼此之间友谊。那么是否有一种两全其美的方法，既不会伤害别人的面子，还可以巧妙地拒绝呢？回答是肯定的。纵观中外历史，许多名人、伟人都善于使用特别的“语言武器”，很机智地拒绝对方，这种特别的“语言武器”就叫“幽默”。

美国的一位女士读过《围城》后，便给钱锺书先生打电话说，希望能够见一见钱锺书先生。但钱锺书先生向来淡泊名利，不爱慕虚荣，于是他就在电话中这样说道：“假如你吃了一个鸡蛋觉得不错的话，那你又何必见那个下蛋的母鸡呢！”

在此，钱先生以其特有的幽默和机智，运用新颖、别致而又生动、形象的比喻，拒绝了那位美国女士的请求。钱锺书先生的这番话不仅维护了美国女士的自尊，还使自己避免了不必要的麻烦。

用幽默的语言拒绝对方提出的自己难以接受的要求，不仅坚持了自己的原则，还能够保全别人的面子。运用这种幽默的语言，既可以回绝对方的不合理要求，又避免了使对方尴尬，同时还可以营造一种轻松愉快的气氛，并且还可以显示出被提要求一方具有豁达大度的处世风格。

美国前总统富兰克林·罗斯福是个非常幽默风趣的人。在他担任海军部长助理时，他的一个朋友向他打听海军在加勒比海一个小岛上建立潜艇基地的计划。当时，这是不能公开的军事机密。面对好友的提问，罗斯福怎么拒绝才好呢？

罗斯福想了想，故意靠近好友压低嗓门轻声问道：“你能对不宜外传的事情保密吗？”

好友以为罗斯福准备告诉他真相了，便马上点点头保证说：“当然可以。”

罗斯福则坐正了身子笑道：“我也一样。”

在这里，富兰克林·罗斯福采用的是委婉含蓄的拒绝方法，在他的拒绝中也充满了轻松幽默的情趣，这就表现了罗斯福的高超技术。他委婉的拒绝既使自己的朋友没有陷入到难堪中，还使自己坚持了不能泄露秘密的原则立场，从而取得了极好的拒绝效果。而罗斯福的这位老朋友，在罗斯福去世多年后还可以心情愉快地谈及这段总统轶事。

生活中，拒绝一个人是需要勇气的。因为拒绝就意味着将对方拒之门外，拒绝对方的一片“好意”，有时会让对方很难堪。这时，我们要根据不同的场合和对象进行考虑，选择恰当的方法婉转地拒绝，不能因为自己的拒绝而伤害对方的情感。

曾有个野心勃勃的军官一而再、再而三地请求狄斯雷利加封他为男爵。狄斯雷利知道这个人才能超

群，也很想跟他搞好关系。但军官不够加封条件，狄斯雷利无法满足他的要求。有一天，狄斯雷利把这位军官单独请到办公室里，对这位军官说：“亲爱的朋友，很抱歉我不能给你男爵的封号，但我可以给你一样更好的东西。”

随后，狄斯雷利放低声音说，“我会告诉所有人，我曾多次请你接受男爵的封号，但都被你拒绝了。”

这位军官按照狄斯雷利的建议做了，这个消息一传出，很多人都称赞这位军官谦虚无私、淡泊名利，对他的礼遇和尊敬远远超过任何一位男爵。军官得到了良好的评价，因此，他对狄斯雷利由衷地感激。后来，这位军官就成为狄斯雷利首相最忠实的伙伴和军事后盾。

在这个故事中，狄斯雷利正是依靠幽默的方式拒绝了他人的要求，而且还使自己获得了一个重要的支持者。

拒绝不仅是一门艺术，更是一门学问，还可以很好地体现一个人的综合素养。当别人对你有所需求而你办不到，不得已要拒绝的时候，要学会幽默地拒绝他人。所谓婉言拒绝就是用温和曲折的语言，把拒绝的本意表达出来。同直接拒绝相比而言，幽默的拒绝更容易被接受。因为幽默的拒绝方式在很大程度上顾全了被拒绝者的颜面。

洛克菲勒是一个富翁，他在自己的一生中至少赚了10亿美元。但他深知，过多的财富会给他的子孙带来很多的麻烦，所以洛克菲勒将高达7.5亿美元的金钱都捐出去了。

然而，他总是会在捐钱之前，首先搞清款项的用途，从不随便捐。

有一天，洛克菲勒下班的时候，在回家的途中被一个懒人拦住。那个拦路人向他诉说自己的不幸，然后恭维地说：“洛克菲勒先生，我是从10公里以外步行到这里找您的，在路上碰到的每个人都说是纽约最慷慨的大人物。”

洛克菲勒知道这个拦路人的目的就是向他讨钱。但他并不喜欢这种捐款方式，但又不愿意使对方感到难堪。怎么办呢？洛克菲勒想了一下，便对这个懒人说：“请问，待会儿您是不是还要按照原路回去？”

看到他点了头，洛克菲勒就对懒人说：“那就好办了，请您帮我一个忙，告诉刚刚碰到的每个人：他们说的都是谣传。”

面对别人无理的要求，你想拒绝，但又不能用明确的语言来拒绝，这样会令人难堪。这时，你可以运用幽默委婉的语言拒绝，不仅表达了自己的拒绝意图，还会使对方乐于接受。

幽默委婉地拒绝别人是一种艺术。在拒绝别人的时候，我们可以引用一些名人名言、俗语或谚语的方式来作答，来表明自己的意思，或佐证自己的观点。这种拒绝方式的好处是很明显的，既增加了说话的权威性与可信度，还省去了许多解释和说明，更能增添口语的生动性与感染力。

幽默的拒绝技巧体现了一个人灵活交际的能力，它有助于处理好人与人之间的关系，运用得好，可以达到文雅得体、幽默含蓄、弦外有音、余味无穷的奇妙境地。所以，在拒绝别人的时候，我们不妨试着用些诙谐、幽默的语言委婉地拒绝对方，这样更容易被人接受和理解，还能帮助自己获得更多的友谊。

借用场面话巧妙迂回

一些令人难以回答的问题，经常会带有明显的挑衅色彩，这些问题不论回答“是”或“否”都可能给人带来麻烦。面对这样的问题，先不要急于给出答案，一定要想好了再说。面对这样怎么回答都不对的问题，会说话的人通常会想办法巧妙地避开。

项羽称王后，想谋杀刘邦。范增出主意说：“等刘邦上朝，大王就问他：‘寡人封你到南郑去，你愿不愿意去？’如果他说愿意，你就说他意图养精蓄锐，有谋反之心，可以绑出去杀掉；如果他说不愿意去，你则以其违抗王命杀掉他。”刘邦上殿后，项羽一拍案桌，高声问道：“刘邦，寡人封你到南郑去，你愿不愿意去？”

刘邦答道：“臣食君禄，命悬于君。臣如陛下坐骑，鞭之则行，收辔则止。臣唯命是听。”项羽一听，无可奈何，只好说：“刘邦，你要听我的，南郑你就不要去了。”刘邦说：“臣遵旨。”

刘邦用言语避开了项羽问话的前提，故意说对项羽忠心耿耿、“唯命是听”，从而使项羽找不到借口杀自己，为自己日后卷土重来保留了机会。

指出别人某些缺点的时候容易得罪人，但是不说会被人认为是有意奉承，溜须拍马，所以最好不直接地说出来，而要避开问题的关键改换一种方式来表达。

古时候有一个县官很喜欢附庸风雅，尽管不善丹青，但兴致很高。他画的虎不像虎，反而像只猫。并且，他每画完一幅作品都要在厅堂内展出示众，让众人评说。大家只能说好话，不能说不好听的话，否则，就要遭受惩罚，轻则挨打，重则流放他乡。

有一天，县官又画了一幅《猛虎下山图》，悬挂在厅堂，召集全体衙役来欣赏：“各位瞧瞧，本官画的虎如何？”

众人低头不语。县官见无人附和，就点了一个新来的衙役说：“你来说说看。”那衙役战战兢兢地说：“老爷，我有点怕。”

县官：“怕，怕什么？别怕，有老爷我在，怕什么？”

衙役：“老爷，你也怕。”

县官：“什么？老爷我也怕。那是什么，快说！”

衙役：“怕皇上。老爷，你是臣子，当然怕皇上呀！”

县官：“对，老爷怕皇上，可皇上什么也不怕呀！”

衙役：“不，皇上怕天！”

县官：“皇上是老天爷的儿子，怕天，有道理。好！老天爷又怕什么？”

衙役：“怕云。云会遮天。”

县官：“云又怕什么？”

衙役：“怕风。”

县官：“风又怕什么？”

衙役：“风又怕墙。”

县官：“墙怕什么？”

衙役：“墙怕老鼠。老鼠会打洞。”

县官：“那么老鼠又怕什么呢？”

衙役指了指墙上的画：“老鼠最怕它！”

那个新来的衙役没有直接说县太爷画的老虎像只猫，而是从容周旋，借题发挥，绕了一个大弯子达到了拒绝的目的。这样说话既真实可信又不会让人反感。

巧用场面话点到即止

晏婴是齐国一位善谏的大臣。晏婴去世17年以后，齐景公有一次请大夫们喝酒。景公射箭射到了靶子外面，满屋子的人却众口一词地称赞他。景公听后变了脸色，并叹了口气，把弓丢在一旁。

这时，弦章进来了。景公说：“弦章，自从我失去晏婴到现在已经有17年了，从来没有听到别人对我过失的批评。今天我射箭射到了靶子外，他们却众口一词赞美我。”

弦章说：“这是那些大臣的不好。他们本身素质不高，所以看不到国君哪些地方不好；他们勇气不够，所以不敢冒犯国君的尊严。但是，您应该注意一点，我听说：‘国君喜欢的衣服，那么大臣就会拿来替他穿上；国君喜欢的食物，大臣就会送给他吃。’像尺蠖这种虫子，吃了黄颜色的东西，它的身体就要变黄，吃了绿颜色的东西，它的身体就要变绿，作为国君大概总会有人说奉承话吧！”

弦章的话在景公听来颇有道理，明白了奉承者不过是投自己所好，如果自己对奉承话深恶痛绝的话，就很少有人来自讨苦吃了。弦章虽未直接进一步指出是景公喜欢听奉承话才造成如此局面，但景公已深刻领悟到了这一点，事实上，若弦章再画蛇添足地说教一番，效果反而不会有点点到为止好。

拒绝的语言在于简明扼要，给人以丰富的联想。反之，话讲得多了，会起到相反的作用，对方会对你产生反感，反倒产生事与愿违的结果。这就是“物极必反”的道理。

发表拒绝意见，还应忌扩大事端，将一些不相关的事情也扯进来，使得当事人越听越不耐烦，增加其对拒绝的抵触情绪，特别是对于要面子的人，在发表拒绝意见时不断扩大拒绝范围，无疑是逼他不认同拒绝意见。

在日常生活中，夫妻之间、父母子女之间常见的问题就是唠叨。本来是出于对彼此的爱与关心，但因其不是就事论事，而是一件事做错了，将其以前做错的也牵扯进来，进行一番拒绝，使得对方不但不能心甘情愿地接受当前的拒绝，反而还不得不为自己以前的行为进行辩护。

就心理学而言，在拒绝当中扩大事端，等于改变两个人原有的认知对象及其认同条件。这正如前面举例中说明的那样：当丈夫因一天不做家务事而受到妻子指责他从来不干家务事时，他会本能地加以反驳，因为其拒绝话题已产生了本质性的变化，即双方认同的基础已不是谈论今天这一具体事件，而是把以前所有错或不错的事合在一起，难怪丈夫会感到委屈、不服了。

另外，一个过错进行一次拒绝。要想对一个已知过错引起注意，一次提醒就足够了。拒绝两次完全没有必要，再一次就成了唠叨了。如果总把过去的错误翻出来并唠唠叨叨地没个完，对于拒绝者来说完全是愚蠢和无效的。

“妙语精言，不以多为贵。”拒绝人，话不在多，而在精妙，所谓“言贵精当”。言语精练，往往能一语中的，使听者在较短的时间里获得较多的信息；一语道破，使对方为之震动，幡然醒悟。如果拖泥带水，东拉西扯，反而使人不得要领，让人云里雾里，不知所云，甚至产生急躁情绪，也就达不到拒绝的目的了。

用场面话说“不”，让别人不为你的拒绝而难堪

一个人向别人求助的时候，总是或多或少带有点不安的心理，如果一开始就说“不行”，那是很容易伤害到对方的自尊心的，从而使对方不安的心理急剧加速，失去平衡，引起强烈的反感，产生不良的后果。所以，尽量不要一开口就说“不行”，应该尊重对方的愿望，先说关心、同情的话，然后再讲清实际情况，说明无法接受要求的理由。由于先说了那些让人听了产生共鸣的话，对方才能相信你所陈述的情况是真实的，相信你的拒绝是出于无奈，因而是可以理解的。

当你心里打算拒绝别人的时候，一是要考虑到对方可能会产生的反应，二是要注意运用准确恰当地措辞。比如你拒聘某人时，如果悉数罗列他的缺点，会十分伤害他的自尊心。倒可以先称赞他的优点，然后再指出缺点，说明不得不这样处置的理由，对方也能更容易接受，甚至感激你。

在我们的生活中，很多人都不懂得怎样拒绝别人，认为拒绝别人是件很难办的事。当别人向他求助时，他不好意思拒绝，害怕这样会伤害对方的感情，从而使两个人的关系疏远。但是，有时自己实在无法完成对方的请求，或者即使能够做到，却会给自己带来损失。面对这种情况，你一定要勇敢地拒绝。

当然，每个人都是有尊严的，当你拒绝别人的时候，一定要照顾到对方的感受，尽量不要因此而让双方的友情受到影响。可以说，如何拒绝别人是一门学问，并且是一门需要认真体会的学问。要学好这门学问，就要谨记：在拒绝别人时，一定要顾全对方的面子。

如果在拒绝别人时，让对方丢了面子，那么，对方必然会心生怨恨，这势必会影响你们今后的交情。但是，如果你能够以巧妙的方式拒绝对方，让对方既能很好地明白你拒绝的苦衷，又不觉得自己的面子受损，那么，你就算是掌握了拒绝之道了。

对于很多人来说，拒绝别人可是一件令人头痛的事情。当别人对他们提出要求时，他们不好意思张口说“不”，因为这样很可能会伤害对方的感情，造成两个人的关系疏远。但是有时如果答应别人的要求自己又确实有难处，或者自己会丧失许多东西。许多人在面对这种矛盾时都十分苦恼，不知该怎样办。

其实，在自己确有难处，或者如果答应别人的要求自己的利益会损失很大的情况下，我们就应该拒绝别人。但是拒绝别人也要考虑对方的情感，尽量做到不伤害双方的感情。其实，怎样说“不”也是一门学问。

1. 欲抑先扬法

当好友想拜托你作为中间人，去跟另一方说明某件事情的时候，如果你实在不愿意蹚这浑水，又不好以强硬的态度拒绝，可以先假意接受，然后再进一步否决。例如：“这件事如果让我去说也不是不行，只是我个人认为，如果我出面的话，事情会变得更加复杂，所以这件事最好还是由你亲自去说，会比较好一点……”

2. 刻意拖延法

如果你知道对方的请求其实很急，必须马上处理，而他又没有告诉你这一点的时候，便可以采取拖延法，告诉他：“这件事没有问题，不过我这两天要出差，等回来之后就帮你处理。”或：“盖章？当然可以，不过现在印章不在我身上，等下周回公司之后再说好吗？”既然事情显然无法能由你来完成，对方只得另谋

他途。

3. 提出条件法

这种方法的精髓在于，你告诉对方自己可以答应，但是必须附加某种条件，而这种条件又往往是对方无法实现的，凭借该条件，让对方知难而退。例如：母亲对儿子说：“我可以买遥控赛车给你，但这次考试你必须考一百分，否则免谈。”或上司告诉希望加薪的员工：“加薪没问题，不过你必须在一个月内把这个项目百分之百地执行好。”当然，采用这种拒绝方法需注意的是，如果对方一旦实现了我们提出的附加条件，我们承诺的事情，也应尽力完成。因此如果你实在不愿意接受对方的请求，不妨将条件订得苛刻一些。

4. 提供选择法

工作、生活当中，很多事情并不见得只有一种解决方法，正所谓“条条大路通罗马”，此路不通，我们当然可以选择另一条路。只是对于那些心急如焚的人来说，他们往往只看到其中一条道路，如果我们觉得对方所选择的这条道路实在不妥，那么可以向他们提供另外一种自己可以帮得上忙的建议。例如：“你说的方法很难实现，我恐怕无能为力。不过我有另外一个建议，你不妨一试……”

提出的建议如果对方能接受，那么自然皆大欢喜，倘若对方不接受，仍旧坚持原来的方案，那么你无法帮忙也在情理之中，拒绝起来便是有理有据，顺理成章了。

5. 装傻回避法

避实就虚，避重就轻是委婉拒绝的窍门。假设宴会上，对方找到你，请你帮他去找另一个人说项，而你又实在不想去，此时便大可装傻道：“他在哪里？我怎么没看到？”然后不要等他给你指明方向，立刻将话题转到别的地方去：“今天宴会办得真不错，那边好像有什么活动，我过去看看，你自己逛逛吧！”说完马上走开，避免对方纠缠，这样既最大程度地保留了对方的面子，也拒绝了对方的请求。

6. 肢体拒绝法

除了上面所说的几种方法之外，还有一种最简单有效，而且通行全宇宙的拒绝方法——沉默。就是当对方把事情讲出来之后，你什么话也不用说，只需默默地摇摇头即可。如果上面几种委婉的拒绝法并不适合你所处的情况时，那就可以采取这种方法了。虽然方法柔和而且什么话也没说，但是一切尽在不言中，透过摇头的动作，你的意图其实已经明确地传达给对方了。

场面话让对方不失体面地收回“爱”

每个人都有爱与被爱的权利，同样也有拒绝的权利。当别人当面向你表示爱意，或者是请他人代为转告，而你对那个人没有任何感觉的时候，应该怎样拒绝呢？自己可以不喜欢对方，但是却不可以因此而肆无忌惮地伤害对方。所以，在拒绝他人的时候，就要非常注意自己的措辞。如果语言太过轻描淡写，则会给对方留下幻想，如果太过直白，又担心会伤到对方的自尊。辞爱的语言是很难把握的，既要把自己的意思表达清楚，让对方没有心存幻想的余地，又不能用刀子一样的言语伤害对方，让原本的关系因一次示爱而不复存在。尤其是对身边的人，如果你真的伤害了对方，成为陌路人，若干年后，也许你会后悔。

李园是一个漂亮的女孩，她一向心高气傲。这一天收到了一封情书，打开一看，最后的署名居然是自己的一个同事。那个同事很不出色，跟李园选择对象的标准差得太远。因而李园对此嗤之以鼻，心想“真是癞蛤蟆想吃天鹅肉”，并且一怒之下将这封情书贴到了公司的饭堂，这直接导致了同事无奈地离职。

说也奇怪，自从那件事情之后，李园身边就没有了追求者，不仅没有李园想象的那种优秀的男人，连普通的也没有。李园自己也不知道是怎么回事。其实原因很简单，就因为上次的事情闹得沸沸扬扬，所有的人都对她敬而远之，原本对她有好感的人，也都怕重蹈覆辙。这件事情被长久地传下去，几乎每一个接近李园的人在知道了这件事情之后，都选择了逃避。

接受或者不接受，这是你的权利，谁也不能干涉，但是别人的尊严不容你践踏，即使是对方主动追求你，即使对方并不十分理想。每一个人都是有尊严的，无论在任何人面前，尊严都是不容践踏的，如果你认为别人主动追求你，在你的面前就低了几分，你就可以肆意损伤别人的尊严，那你就大错特错了。那样不仅损伤别人的尊严，而且体现出你自己教养的缺失。这样一来，你不仅会失去朋友，还会失去身边所有人的支持。

语言是一把锋利的刀子，如果使用不恰当，就会对别人造成伤害，尤其是在男女关系上，更是如此。主动追求别人的人总是忐忑不安的，对于被追求者的反应也是极度敏感的。如果你稍不留神，就会伤害到对方。所以，拒绝示爱，最好是用暗示的方法，让对方不失体面地收回“爱”。

小刘是某医院的护士，可爱的她总是让很多同事喜欢。

一天下班，同科室刚从医学院分配来的年轻的小郑对她说：“小刘，一同去吃饭好吗？我想跟你说一件很重要的事。”

这样的事情谁都明白，小刘自然也知道“重要的事情”的含义，但是她对小郑并没有好感。于是她笑着说：“好哇！我正好想找你帮个忙。”小郑一听很高兴，拍着胸脯保证：“行，只要是帮你忙，我一定两肋插刀。”

小刘笑着说：“不用说得那么严重，其实也没有什么大不了的事情，我男朋友脸上长了几个痘痘，我想问你一下，用什么药能很快治好？”

这样的方法通常是有效的，当对方还没有将“爱”说出口的时候，就用一种暗示的语言委婉地拒绝。这样，彼此心照不宣，谁也不会因此而产生隔阂，彼此的关系还能够继续下去。对于大多数人来说，暗示都是有效的。所以，只要你能用恰当的语言和方式暗示对方，那么对方必然会知难而退。

你有不接受对方的权利，却没有伤害别人的权利，即使对方喜欢你，在人格上你们依然是平等的。如果你不想因为这样的事情而让周围的人都对你敬而远之，如果你还愿意与他维持良好的朋友关系，那么你就用暗示的办法委婉地拒绝他吧，让他在不失体面的情况下，将爱收回，在不捅破窗户纸的情况下，使你们的关系再次回归到正常状态。

Chapter 7 职场要懂场面话

职场上，我们每天和领导、同事之间会有交流。说什么、怎么说，什么话能说，什么话不能说，都是很有讲究的。在职场这个纷繁复杂的环境中，如果你不能洞悉说话时该掌握的内容、分寸、方式和对象，那么很容易招惹是非，授人以柄，甚至祸从口出。在职场上“说话”也是一门艺术。很多时候，有些人吃亏就是因为没能管住自己的嘴巴。

用场面话委婉地指出上司的错误

很多时候，批评对方并不是想批评就可以随便批评的，因为有些人会直接关系到自己的前途甚至是人生大事。对待上级，就像是在陪伴君王。所谓“伴君如伴虎”，能够保全自己已属不易，更何况批评君王呢？然而，懂得批评艺术的人就可以做到。

世界上无人喜听批评，但是没有“指出错误”就是主张错误，很多时候，我们不得不批评对方，即使是自己的顶头上司，或者是至尊无上的帝王。此时，若没有像魏征大丞相的胆识，就一定不要尝试严词力谏，还是应该委婉地指出上司的错误。

一次，张思先立下大功，宋太祖赵匡胤高兴到极致的时候随口许下了承诺：“你这次为君为国做出如此重大贡献，我决议让你官拜司徒。”由于宋太祖只是兴起夸谈，所以，很快就忘掉了这件事情。而张思先却深深地记在心中，但是他又不能贸然行事，即使事情很明显是宋太祖做得不恰当，正所谓“君无戏言”。

张思先左等右等，时间如流水般飞逝而过，可就是不见宋太祖的任命。皇上不主动提出来，做臣子的怎么好意思开口呢？张思先知道，即使宋太祖只是遗忘，自己也不能轻举妄动。张思先很聪明，他想到了一个好办法。

这天，张思先故意骑着一只奇瘦无比的马从宋太祖必经之地经过。当看到赵匡胤过来的时候，张思先装作非常紧张的样子，赶快下马向其请安。赵匡胤转眼看到了张思先的马，很不解地问道：“这匹马怎么这么瘦啊，是不是你没有好好地喂养它啊？”张思先回答：“一天三斗。”赵匡胤更加疑惑了：“吃得这么多，为何会这么瘦呢？”张思先认真而委婉地说：“我答应，给它一天三斗粮，但是，我没有给它吃那么多啊！”话毕，赵匡胤心领神会，大笑起来。第二天，就按照许诺将张思先封为司徒长史。

如此巧妙的说辞，不知道内因的人并不能够听懂、看透，但其中深意即刻已在光天化日之下传达当事人之心。这样的批评不但使任何人都不会反感，而且效果显著，因为它妙趣横生，完全照顾到了当事人的面子和心理，是职场从业人员不可不学的妙招。

很多时候，当上司做出了一个决定后就很难改变了，但是若其决定存在不妥，那么做下属的就应该积极向其提出，然而若其性子极倔，也听不进去他人劝阻的话，就很容易发生冲突了，很可能会造成“犯上”的局面。这个时候，下属很可能会陷入有理难言的境地。其实，事情并非没有可解决的办法。只要你懂得巧妙、委婉的艺术，那么，指出他的错误也可以是所向披靡的事情。

春秋时期，吴国国王下定决心要出兵攻打楚国。但是，这一做法却得到很多大臣的反对：“攻打楚国虽然成功的希望很大，但是假如其他诸侯国也在这个时候乘虚而入，后果将不堪设想。”虽然如此，吴王伐楚心意已决，任由忠心耿耿的臣子如何劝谏就是听不进去，而且还说：“若有劝谏者，就处死。”但是，如果若任由吴王随意行事，将是对吴国的不负责任。所以，大臣们纷纷议论，依然不知如何是好。

这个时候，侍奉吴王的一个少年侍卫想到了一个办法，第二天一大早，他就拿着自己玩耍的弹弓到了花园里转悠，并且一连三天都是这样，即使衣服被露水沾湿也依然如此。吴王知道了这件事情，感到非常好奇，就询问缘由。侍卫认真地对吴王说：“禀报大王，我在打鸟。”吴王又问其收获。侍卫答道：“我没有打到鸟，不过却看到了一件很有意思的事情。”吴王非常好奇。

侍卫说：“花园里有棵树，树上有只蝉。蝉悠闲地鸣叫，却不知道有一只螳螂正在它身后。我看到那只螳螂死死地盯着它，拱着身子，准备捕捉它。不过，螳螂的不远处还跟着一只黄雀。”吴王更加好奇了：“黄雀要捕捉的是不是螳螂。”侍卫装作赞扬、崇敬地样子说：“是啊，对，那只黄雀伸长脖子也准备着去啄食螳螂。”

转而他又得意地笑了笑说：“不过，它不知道我的弹弓早已瞄准了它。它们都一心瞄准自己的猎物，仿佛成竹在握，却全然不觉其身后也充满危机。”听过侍卫的话，吴王豁然开朗，大悟，连连说：“的确如此，的确如此。”随即取消了伐楚的行动。

如此一来，即使君主明白你的劝谏用意，已经明理的他也不会再追究这个问题了。说服吴王，这位年轻侍卫成功医活死马，比喻的批评方式功不可没。

首先，为了引出君王的话匣子，侍卫采取行动而非直接言语开道。结果成功收获吴王的主动交流，这是指出吴王错误的第一步。这样一来，君王必然静下心来，细听你的话中话。花园中有树，树上有蝉，蝉后有螳螂，螳螂后有黄雀，黄雀后有弹弓，这一系列关联紧密的利益关系，就如同春秋争霸时候诸侯国之间的关系。树栽在园中，蝉伏于树上，螳螂盯着蝉，黄雀瞄准着螳螂，一个个都沉醉于眼前的猎物，殊不知其已经疏忽了灾祸。这明明就是贪心君王的写照。虽然侍卫只字未提吴王欲攻打楚国的个中利弊，但却是委婉指出。如此一来，不仅没有打破君王的规定，还成功指出了吴王的错误，最重要的是给了吴王自己做决定的权利，决定也就不言而喻了。

委婉地指出领导的错误，言人所未言，析人所未析，表人心中之意。不仅可达到指出领导错误的目的，而且还能够用最少的言语全方位、立体化表达自己的心意，最重要的是可以充分地保全领导的权威和面子。这对于下属来说，是一种批评领导再好不过的方法了。

上司出了错，场面话来打圆场

如果现实生活中你是这样一个人：善于为你周围的人解围、打圆场，那么，你就可以获得别人更多的赏识和信任，提升自己的人缘魅力。生活中我们会遇到很多这样的情况，比如：自己的上司处于尴尬局面，自己的朋友和别人争吵不休，这时候你就需要为他们解围、打圆场，使他们不至陷于尴尬之境，使事情出现转机。

在通常情况下，我们都希望上司能帮助自己解围，其实，对于领导和下属而言，工作上的支持是相互的，处于工作矛盾焦点中的上司，同样也希望自己的下属能在关键时刻为自己解围。

作为下属，如果懂得随时维护上司的面子、尊严和权威，是最容易赢得领导的信任和青睐的。尤其是在上司犯错、遇到尴尬的时候，你若能及时为他打圆场，那么你就顺其自然地赢得了上司的好感，甚至你的职业生涯会因此带来转机。

常言道：“金无足赤，人无完人。”上司也有犯错的时候，作为领导人物，尤其是在公众面前犯错，面子上自然过不去，这时候如果下属能及时站出来打圆场，维护上司的面子，缓和一下尴尬气氛，那么上司就会对你这样的下属心存感激。每个上司都喜欢给自己打圆场的人，如果你在关键时刻没有替上司补台，而是落井下石，那么你在今后的工作中肯定没有好下场。

某电器公司因为产生售后问题引起了很多人的投诉，很多记者闻讯到该公司采访。记者在公司门口遇到了经理秘书，便向她询问情况。可是经理秘书害怕自己承担责任，就对记者说：“我们经理正在办公室，这个问题你们还是直接采访他比较好！”这下可好，记者们像汹涌的浪潮般闯入了经理办公室，经理躲也躲不开，只好硬着头皮一个人应付记者们的狂轰滥炸。

事后，经理得知秘书不仅没有提前向自己汇报情况，还将责任全部推到自己身上，非常生气，不久就将这位女秘书解雇了。

这件事例应该引起我们深思，记者因售后问题采访，这对于公司所有员工及领导来说本来就不是什么好事。此时，领导最需要的就是下属能挺身而出，甘当马前卒，替自己演好“双簧戏”。而对于下属来说，此时不仅要面对记者讲明问题的原因，还要极力维护领导的面子和威信，而不应该将责任推到领导身上。事情做好后，领导自然心中有数，即使不会有明显的表示，也会在适当的时候给下属一定的“好处”。若下属因怕担责任或没有眼色，将领导弄得很尴尬，领导不发火才叫怪呢！也许最后，工作也得丢了。

一个善于打圆场的人，是聪明老练的表现，也是一个人应变能力的表现。只有处世功底深厚的人才，才有可能在情况突变的时候巧妙地化险为夷、化拙为巧，使自己或他人摆脱尴尬境地，并在交际中取得良好的效果。

方法一：揭示矛盾的症结所在

如果上司与别人争论不休，各说一套、互不相让，你可以及时站出来打圆场。但你应该知道，这时候无论对谁进行过度褒贬都无异于火上浇油，甚至会引火烧身，不利于争端的平息。因此，你要做的是客观地把矛盾说清楚，而不妄加评论，让双方从事实中反省自己，从而使矛盾得到解决，达到消除误会的目的。

方法二：突然发问，转移注意力

上司陷入尴尬的处境时，作为下属你可以突然发问，把在场人的注意力转移开来，把大家引到那个问题上，使尴尬中的上司获得喘息的机会。然后你可以针对那个问题发表意见，说得越久，对之前上司的尴尬就越容易淡忘，而上司也就更容易走出尴尬了。

方法三：巧用调虎离山之计

此方法还要以争吵为例来论述。当别人无原则地争论下去，发展下去肯定对双方都不利，甚至会大动干戈。如果双方火气正旺，大有剑拔弩张、一触即发之势，那么你可以当机立断，借口有急事要办，把上司支开。比如，你可以说：“有个重要的客户来电话了，需要马上回电。”等过了一段时间他们就可能消气了，冷静下来了，争端也就趋于平静了。

方法四：曲解掩饰，幽默解说

幽默是人际交往的润滑剂，一句幽默的话能使人们在笑声中相互谅解，心情愉悦。当上司遇到窘境或尴尬时，我们可以通过幽默的解说将其诙谐化，把搞僵的场面激活，将尴尬化解。洗衣店师傅给顾客洗好衣服，顾客边交钱边唠叨：“洗件衣服还花这么长时间，真是慢！”师傅没来得及说话，旁边的助手笑着解释释道：“为‘首脑’洗衣，多花点时间很有必要！”顾客听罢，笑着走了。

场面上不可与上司称兄道弟

如果你的上司非常器重你，经常带你出席各种社交场合，你千万不要得寸进尺。如果你当着其他人的面与上司称兄道弟，以显示你与上司的特殊关系，那么这种行为是危险的。上司再民主也需要一定的威严。

当众与上司称兄道弟只能降低上司的威信。于是其他同事也开始拿上司的命令不当一回事。当上司发现他的工作越来越难做，而最终他发现是你破坏了他必要的威严时，那么，等待你的最低限度也是疏远，或者你只有离开。所以，你一定要记住，无论私底下你和上司的关系有多么好，在场面上也不可和上司称兄道弟。

聂世荣刚到一家公司一个月，由于表现出色，老板非常赏识他。一天，老板把聂世荣叫到办公室，亲切地对他说：“我把你当作兄弟看待。如果有人做什么对公司不利的事情，一定要告诉我，我准许你可以不通过经理，直接向我报告。”

聂世荣听了心里非常开心：“老板看来还是非常器重我嘛，掏心窝子的话居然都跟我说！”心里不由地得意起来。

又一次，老板带聂世荣去见一个大客户，老板让他敬酒，不知道怎么回事，聂世荣非常激动。过后，聂世荣想敬老板一杯，就用力把老板拉了过来，当着客户的面说：“来，咱们兄弟喝一杯！”老板面无表情地喝了那杯酒，没说什么。

后来的几次聚会，聂世荣依然和老板称兄道弟，勾肩搭背的，也不注意场合。最后，因为一件很小的事情，聂世荣被老板炒了鱿鱼。

领导就是领导，生活中无论你多么不在意，但是在职场上一个小小的称呼也能改变你的命运。每个人都想得到尊重，甚至说每个人都有一定的虚荣心，你和上司称兄道弟似乎在向所有人展示你们的关系，给人一种平起平坐的感觉。作为领导，肯定是不容许发生这样的事的。也许会有一些领导说没关系，但是你对他的不敬他肯定深深记在心上，所以，在公众场合，下属就该有下属的样子，切不可因为自己对“领导兄弟”的盲目信任，断送了自己的大好前程。

王刚、林平与纪华原是一个部门的同事，三人关系非常好，常以兄弟相称。后来纪华被提拔做了主任，成了他们两人的顶头上司。为庆祝纪华高升，全部门的人第一次吃饭。轮到王刚给纪华敬酒，他还像以前那样喊纪华“纪哥”，纪华说了句“好兄弟”，然后和王刚碰了杯，一仰脖子，干了。王刚心头一热：主任还是我熟悉的那个纪哥。

后来林平对王刚说：“咱们应该喊纪哥‘主任’，现在毕竟和以前不一样了。”林平说得煞有介事，但王刚并未放在心上。王刚还是坚持叫纪华“纪哥”，而林平却客气地一口一个“主任”。不久后，纪华因为工作出色，被提拔为单位副经理，留下一个部门主任的位置。同事们都觉得这个位置应该非王刚莫属，王刚自己也信心满满。可他还没来得及高兴，任命书就下来了，主任的头衔竟然落在了林平身上。

这个决定出乎所有人的意料。王刚很不服气，找到总经理质问，总经理告诉他：“这次任命是纪华的建议。纪华夸你有能力，可他说你不怎么尊重领导。”

居然是因为一个称呼！王刚的心里一下子无比屈辱和苦楚。几天后，王刚办完辞职手续到经理室向纪华告别，纪华一遍一遍地对王刚表示着他的惋惜。这让王刚想起纪华升迁后，他们三人的那次“秘密会晤”。那天，纪华也说了很多，说三人仍是好兄弟，不用分什么主任。当时，王刚对这句话深信不疑，并颇为感动。

无论你们的关系是多么稳固，一旦对方变成了你的上司，在地位上看来他就比你高出不少，不管你是否承认，你都得坦然接受这个事实。上司需要朋友，更想要得到他人的尊重。生活上，你可以毫无顾忌地和上司保持兄弟情谊，但是在公共场合，一定要让他显示出领导的身份。你在场面上给足了他应有的面子，他自然就会对你更加看重。

及时汇报工作进度，让上司看到你的努力

作为下属，想要得到上司的肯定，光埋头苦干是行不通的。你一定要善于表现，让上司看到你的努力，并定期将自己的工作进度及所完成的任务上报，让他看到并肯定你存在的价值及贡献。所以，适时地向上司汇报工作进度，不仅会加深你在领导心目中的印象，还为自己的加薪升职奠定了良好的基础。如果接到公司的任务，只顾按照自己的想法去开展工作，而不与上司及时沟通，一旦出现差错，你就只能吃不了兜着走了。

甄学辉是一个大型企业的销售员，奉命到南京开发五金市场。因为大客户竞争太激烈，他选择了一些小客户进行公关，想先争取小客户，再慢慢向大客户渗透。三个月后，经理来视察工作，他正喋喋不休地向经理说自己如何卖力，经理突然打断他的话说：“你还记得公司的销售目标吗？”甄学辉回答说：“一年后的市场占有率要达到10%。”经理说：“那就请你把精力放在开发大客户身上！”经理回到总公司不久，甄学辉就被调离了。

如果甄学辉能够及时向经理汇报工作进度，就不可能被调离。可见，向领导汇报工作是一件多么重要的事情。一般来说，下属都喜欢在不被干扰的情况下独立完成工作，而领导却总是对下属的工作不放心。所以，在这种情况下，下属一定要适应上司的要求。凡事多汇报，因为这样你才能明白领导的心意，得到领导支持或反对的答案，以此决定自己的工作是否继续。

很多员工把向上司汇报工作看作是一件微不足道的事情，他们觉得只要自己出色地完成了上级安排的任务，就是对自己的一种肯定，上司自然会看到他们努力得来的成果，对自己的尽心尽力也会做到心中有数。但是实际上，怀有这种想法的人恰恰得不到上司的赏识，经常与升职加薪的好机会失之交臂。

有一个老板，为了锻炼自己的儿子，把儿子安排在自己的公司后，并没有向外人公布是他的儿子，也不允许儿子泄露他们的父子关系。他的儿子非常争气，从心底就不想借助父亲的名声来提升自己，还信誓旦旦地跟他说，一定要靠自己的业绩引起上司对他的重视，获得别人对他的尊重。

从此，老板的儿子只顾埋头苦干，并靠自己的聪明才智做出了不俗的成绩。两年后，老板想让儿子到领导岗位上接受锻炼。为此，他把儿子所在部门的主管调到分公司任经理，并让主管推荐接任的人选。

主管推荐了一个人，却不是他儿子，老板让主管再推荐一个，也不是他儿子。老板很惊奇，将推荐的两个人跟儿子作比较，发现他们并没有明显超过他儿子的地方。老板说出了儿子的名字，问没有得到推荐的原因。主管一愣，敏感地感觉到老板是想提拔这个人，想了想说：“这个人的工作能力还不错，只是留给人的印象很普通、很平凡，恐怕很难胜任领导的角色。”主管的借口是一种猜测，显然没有说服力，却反映了他的真实感受。

有一些员工喜欢独立完成工作，在完成任务的过程中几乎不和上司交流，结果却常常与上司的想法产生分歧，最后可能导致严重的失误，结果要么被上司狠批一顿之后果断开除，要么做出自我检讨，扣除奖金作为惩罚。

当今社会，竞争如此激烈。默默完成工作的员工已经不能满足现在职场的发展需要了。出色地完成任务只是前提，如果你不把自己的成果主动展示给上司，你就很难得到晋升的机会，更不能提升自己的竞争力。想要得到上司的肯定与赏识，就不能做一头默默耕耘的老黄牛，要随时将自己的工作成果报告给上

司，让他对你的存在不容忽视。

巧用场面话辩解上级的批评

被上级批评或指责，虽然应该诚恳而虚心地听取，但并非说你一定要忍气吞声，不管他说得对不对都要一股脑儿接受，必要时应该勇于辩护，并且要作积极的辩护。一股脑地接受有损你的形象，对你事业的发展也极为不利。

晋文公一次用餐时，厨官让人献上烤肉，肉上却缠着头发。文公叫来厨官，大声责骂他说：“你存心让我噎死吗？为什么用头发缠着烤肉？”

厨官叩着响头，拜了两拜，装着认罪，说：“小臣有死罪三条：我找来细磨刀石磨刀，刀磨得像宝刀那样锋利，切肉肉就断了，可是粘在肉上的头发却没切断，这是小臣的第一条罪状；拿木棍穿上肉块却没有发现头发，这是小臣的第二条罪状；炭火烧得通红，肉烤熟了，可是头发竟没烧焦，这是小臣的第三条罪状。君王的厅堂里莫非有怀恨小臣的侍臣么？”

文公说：“你讲的有道理。”就叫来厅堂外的侍臣责问，果然有个人与厨官有仇，想陷害厨官，于是文公就将此人杀了。

这明显是个冤案，如果厨官正面辩解，有可能使晋文公火上浇油，怒气更盛而降死罪。因此，厨官采取正意反说的方式为自己辩解。他装着认罪的态度供认了三条罪状，其实是为了澄清事实：切肉的刀如此锋利，肉切碎了而头发居然还绕在上面；肉放在火上烤，肉烤焦了而毛发犹存。这明显不合乎事理。至此，厨官已证明自己无罪，同时提醒晋文公，是否有人陷害自己？厨官的辩解顺其意，却能揭其本质，可谓灵活机智。这种做法也是非常必要和适当的。

有时候，做错了事责任不在下级，大部分却是由于上司的缘故，这时就应大胆辩解了。不辩解，只能使上级对你的印象更加恶化，而他丝毫不会考虑到也有自己的责任。

所以，工作中，同事之间，尤其是下级与上级之间，由于地位不同而发生意见相左的情况时，不要害怕会被认为是顶撞，应积极地说明理由，沉默不语只能使问题更加复杂而难以化解。

辩解的困难点在于双方都意气用事，头脑失去了冷静。所以过于紧张和自责，反而会使场面更僵。因此越到这类棘手的对立状态时，更应该积极辩明，明确责任。其要点：

（1）不要畏惧。不必害怕声色俱厉的上级，越是嚷得凶的上级，往往心越软。

（2）把握时机。寻找一个恰当的机会进行辩解也很重要。辩明应该越早越好。辩明越早，则越容易采取补救措施。否则，因为害怕上级责骂而迟迟不说明，越拖越误事，上级会更生气。

（3）辩护时别忘了站在对方的立场上讲话。上级责备下级，当然是出于自己的观点。如果下级不了解这一点，一味认为自己受了冤枉，因此站在本身的立场上拼命替自己辩解，这样只能越辩越使上级生气。应该把眼光放高一点，站在对方的立场上来解释这件事，则容易被接受。

（4）辩解时不管是何种情况，都不要加上“你居然这么说”。任何人都有保护自己的本能，做错事或和旁人意见相左时，便会积极地说明经过、背景、原因等。但在上级看来，这种人顽固不化，只是找借口为自己辩护罢了。

（5）道歉时不要再加上“但是”。千万不要说“虽然那样……但是……”这种道歉的话，让人听起来觉得你好像是在强词夺理，无理争三分。道歉时，只要说“对不起”，不必再加上“但是”。如果面对的是性格坦率的上级，或许就可以拉近彼此的距离。当然该说明的时候你仍要有勇气据理力争，好让上级了解自己的立场。

辩护要有理有据，不卑不亢，但不能咄咄逼人，否则就让辩护充满挑衅的味道了。

用场面话挽留员工

“千金易得，一将难求”，优秀员工的跳槽时常困扰着领导。任何公司都避免不了竞争的袭击，高素质的员工总是会有工作机会找上门来。

当优秀员工递上他的辞呈时，领导们不见得会束手无策，但能把多少人留下来，决定了你对他们得到的工作机会做何反应，即你的反应速度有多快、劝人留下来是否有效。这个时候，需要掌握一些实用有效的场面话，留住员工。下面的一些建议可供借鉴。

1. 场面话要及时说

如果企业十分想留住这位员工，那就没有什么事比立即对离职作出反应更重要了。领导应该马上放下预订的活动，任何延误，例如“开完会我再和你谈”之类的话，都会使辞职不可挽回。带着紧迫感处理问题有个目的，首先，向员工表明他确实比日常工作更重要；其次，在员工下决心以前，给领导最大的机会去尝试改变他的想法。

2. 保密消息

绝对封锁辞职的消息对双方都很重要。对员工来说，这为他改变主意继续留在公司清除了一个主要障碍，这个障碍有可能使他在重新决定时犹豫不决。如果其他人毫不知情，他就不必面对公开反悔的尴尬处境。而企业在消息公布以前，能有更大的回旋余地。

3. 倾听员工心声

领导要坐下来和该员工交谈，仔细聆听，找出辞职的确切原因。从员工身上了解到的情况要原封不动地向上级汇报，即使其中有对领导的微词。还要了解员工看中了另一家公司的哪些方面，是环境更好，待遇更优厚，工作节奏有快慢差异，还是对事业看法发生了根本转变。这些显然是说服员工改变主意的关键。

4. 组织方案

一旦收集到准确材料，领导们应该形成一个说服员工留下来的方案。一般而言，员工因为两个并存的原因而辞职：一个是“推力”，即在本企业长期不顺心；另一个是来自另一家公司的“拉力”，即站在这山望着那山高。一个成功的挽留方案应该针对员工产生离职想法的问题，提出切实的解决意见，还要使员工认识到，对别家公司的种种好处、看法不切实际。

5. 全力求胜

有了仔细规划的策略，就该着手挽留员工了。领导对辞职快速作出反应，就是要让员工从一开始就感到，他的辞职有误会，公司也知道这是个误会，并将全心全意纠正失误。要是合适，公司领导可以在工作时间之外和他一起用餐，工作所需的各级领导都应参加。如果员工的配偶是其辞职的重要因素，那就请她（或他）也一起参加。

6. 为员工解决困难，把他争取回来

如果方案组织及时，又确实能纠正造成员工心猿意马的那些问题，员工可能会改变想法，除非辞职员工确实已对企业失去信心。多数情况下，他们只是不满工作中的某些方面，或不喜欢在职上司。当他们能在别的公司找到工作时，这些问题就被放大了，因为粗看之下，那家公司好像挺能满足相应的要求。通过缓和与本企业的矛盾，突出与那家公司的不同之处，员工往往同意留下来是最佳选择。

7. 赶走竞争对手

要让员工同意，给竞争对手打电话，回绝对方提供的工作，他应该坚定不移地表明，不希望再讨价还价或继续商量，他将留在本企业，他的决定是最终决定。让员工用这种方式向竞争对手表明事实，阻止那家公司企图再挖走其他员工。

场面话与新同事打成一片

你从一个环境转调到另一个新环境中，面对的上司和同事都是陌生的，从事的工作可能也和你以往做过的不大相同。无形中给你的内心造成一种负担，仿佛人海茫茫，你却在一個孤島上，不知道如何才能使自己投入人群之中并被大家接纳。

在人们的内心深处，对外来的以及新来的人都或多或少有些排斥心理。如果你聪明的话，首先就要抛开自己对他人的陌生感、畏惧心、戒备心。一方面，你要多多拜访你的新同事、新上司，多了解新单位的情况；另一方面，你必须专注地投入到你的新工作中。这样的话，你的新同事很快就会接受你，适应你。因为你的拜访说明你对他们有兴趣，愿意和他们相识、结交。同时你专心投入工作，也使他们认为你是个认真的人，并且很喜欢你的新工作，也表明你在各方面都力求和他们保持一致。他们会很快消除对你的排斥心理，你很快会同他们打成一片的。

一次，某单位同时调进了两个人，周扬和鲁丁。周扬是个性格开朗，爱说爱笑的人，鲁丁则老是一脸严肃，沉默寡言。

周扬虽然看似开朗，爱说爱笑，可是却目中无人。来到新单位许久，不仅没有拜访过任何一位同事，而且，在工作过程中也从不向别人讨教，也许是他认为他有能力干好自己的工作。过了一段时间，大家都认为：周扬能调来本单位，一定是上面有人，看他那副神气劲儿，也不像个干好工作的料儿。我们干了这么多年了，还免不了互相请教，学习，可他新来的，不向我们请教，就能把工作干好？时间一长，大家对周扬都敬而远之，对他不冷不热的。

鲁丁虽然在办公室很少寒暄，总是勤勤恳恳低头工作，但工作之余的时间，却问长问短，逐家拜访、了解，打听新环境、新单位的一些情况，顺便也提出了许多工作上的问题讨教。所谓“一回生，二回熟”，“人敬我一尺，我敬人一丈”，没过多久，鲁丁就与同事们混熟了，工作起来更是如鱼得水。

虽然自古以来就有“君子之交淡如水”之说，但“礼尚往来”，有礼有节，你有情，我就有意。人与人之间就是通过来来往往、反反复复地交谈、沟通增加彼此间的了解，同时也增进了友谊。

所以一旦当你转入一个新单位，适应新环境最好的方法就是利用业余时间多和人们交流，多向新同事学习、讨教。通过你的话语，要让你的新同事知道，你需要他们的帮助，你需要他们的友谊。如果你能做到这种程度上，那么还会有谁能拒绝向你伸出友谊之手呢？

“小赵，你好！冒昧打扰实在不好意思。不麻烦你吧？我也没有什么事情，就是来你这儿随便坐坐。我刚来新单位，也没有熟悉的朋友。我们在一起工作，所以就不自觉地走到你这儿来了。”

“平时上班时间，忙忙碌碌，也没空儿深谈。你来这个城市多久了？你对这儿一定很熟悉吧？”

“小孟，找你真难呀！原想着你是单身，家在外地，我也刚来此地，正好是个伴儿。没想到，找你几趟都不在，今天终于‘逮’到你了”。

“原来，你的业余生活还挺丰富的，桥牌、麻将、钓鱼、下棋样样都会。杀一盘怎么样？让我也好向你学几招。”

从以上的例子我们不难看出，只要你诚恳、虚心并主动向他人伸出友谊的手，你的新同事也一定会张开双臂欢迎你的。

与下级谈话切莫伤人自尊

俗话说：“骂人不揭短，打人不打脸。”所谓“脸”，除了生理意义上的脸之外，再就是指人的自尊。人如果没有自尊，那便无药可救了。没有自尊的人有两种情况：一种是自己失去的，一种是叫人给毁掉的。对前一种人，领导可作的努力或许很少；后一种情况，领导要千万注意，不少人的自尊就是在老板的无意之中中伤的。

领导和下属有级别之分，但没有贵贱之分，领导绝不可以说出伤害下属自尊的话，比如：“你真是天生的笨蛋！”“我要炒你鱿鱼！”等等。一言出口，如覆水难收，再想恢复到原有的相互对等的关系状态便十分困难，甚至会引起职员强烈的反感和辞职。

在伤害了下属的自尊之后，下属一定会良久不忘，如果不作妥善的处理，下属心里的疙瘩便会越结越硬。因此领导此时不要因为面子问题而吝嗇于说“对不起”。如果实在抹不开面子，那就换一个处理方法，就是找一个同他关系比较好的同事，从中斡旋，自己再作一点积极的表示，将矛盾化解在萌芽状态，会收到更好的效果。

一次，毛泽东的卫士想乘他散步之机，将毛主席书房的沙发搬到另一房间，几试不成。毛泽东回屋来见沙发仍在原处，便问：“怎么没搬出去？”“门太小，出不去。”卫士封耀松说，“干脆留在屋里吧。”毛泽东看看卫士们，又看看沙发，煞有介事地作严肃思虑状：“唉，有件事我始终想不通呢。”“什么事啊？主席。”一个卫士问道。毛泽东皱眉做不解之色：“你们说说，是先盖起这座房子后搬来沙发的呢，还是先摆好沙发再盖这座房子？”卫士们听后面带羞色。后来他们终于想办法将沙发搬走。

大沙发搬不出去，很显然是未找准角度和方向，善于诱导启发的毛泽东没有直接批评，而且说自己有件事想不通，想不通的理由是先盖房间后搬沙发还是先摆好沙发再盖房间。道理尽在不言之中，给卫士们以深刻的启迪。

同下级谈话时，语气非常重要，同是一种意思，同是一个出发点，表达得过于激烈，就会伤害到下属的自尊心。领导如果经常有意无意地伤害到下属的自尊心，就会产生许多不良影响，比如不得人心，连带着沟通的障碍，影响公司的业务进展，等等，更有甚者会影响领导本人工作上的进展。

尊重下属，首先就要尊重他们的自尊。对于下属的尊重，还表现在“留有余地”上。一边赞扬下属的长处，一边提出具体的建议，不要輕易下过于绝对的结论式的断言，给自己和下属都留下一点余地，绝对可以达到沟通的目的。

尊重下属的另一表现是不触及下属的弱点，个人的弱点一旦被触及，便会产生反抗心理，甚至消极怠工，因此，千万不要随便提及一个人的弱点。

作为领导，尊重了下属，也就是尊重了你自己，更主要的是为自己赢得了尊重。如果忘记了尊重下属，下属便可能意志消沉，甚至于“以眼还眼，以牙还牙”。失去了下属的支持和配合，一个“光杆司令”怎能作战呢。无论于公于私，无论于人于己，都要切记“尊重”两字。

当领导的必须明白，自尊心是应该受到保护的。不伤害人的自尊心不仅是尊重人格，而且对搞好事业大有好处。人有了自尊心，才会求上进，有上进心才会努力工作。

调查研究表明：凡是自尊心强的人，不论在什么岗位上工作都会尽自己的努力而不甘落后于人。明智的领导要懂得保护下属的自尊心，要想方设法保护下属的自尊心。比如，注重礼貌，让他们体会到自己与上级在人格上是平等的，或使用适当的褒奖，让他们有荣誉感，等等。

有人本身并不低能，但因为做错了事，也会引得某些领导说出伤人自尊心的话来。比如：“你是什么东西？你以为我不知道你的老底吗？”或者说：“你这种家伙，成事不足，败事有余！”这种话一出口，不是叫人心灰意冷，就是引起大吵大闹。

自尊心受到毁伤的程度是不同的，有的属于局部的，就是说，被害者的自尊心并未完全失去，他还能感觉到自己受了伤害，这样他就必须记住伤害他的人，对之产生反感、厌恶乃至仇恨。

如果这个人是他的领导的话，他要么积极地谋划调离本单位，要么便采取“不合作主义”。只要是你说的话，你作的指示，他都不会尽心尽力、心甘情愿地完成。这样，怎么可能把工作搞好呢？

另一类是全部的，就是说被伤害者已经全然失去了自尊。他甚至感觉不到什么叫自尊心受伤害。他自暴自弃，自甘落后，以致做了许多错事。到头来，不但他本人毁了，工作也必然大受影响。

伤人自尊心是领导的大忌，领导在心情不好的时候尤其更要注意，不要因为自己情绪的波动而伤害他人的感情。

如何说话才能打破尴尬局面

现代社会，有德有才之士被提拔到更高的职位是很正常的事。这些人大都年富力强，前途远大，不管他们自身愿不愿意，一旦到了领导岗位，就必须掌握说话的艺术和技巧。在被提拔之前，你或许是个芝麻大的小官，或者只是个普通职员，说得好不好，对你的影响不太大。可现在不同了，你成为了领导，成了别人的上司，你说出来的话，要影响到很多人。古人认为，官场之妙，妙在心机和口舌，所以尽快学会说话是你成为领导之后无法推掉的课程。

当你被提拔之后，原来的上司或许成了你的同事，而原来的同事成了你的下属，这种变化使得你与他们之间突然有了一种很微妙的距离感。这时你如何说话才能尽快打破这种局面，使他们适应你的新身份呢？

以下几种情况的处理方式可作为参考：

1. 旧同事、新下属

“说实在的，我以前从来没想到过自己会当官，所以对上的这个任命，我也感觉挺突然的。如果大家信任我的话，我一定争取当好这个官。俗话说：‘当官不为民做主，不如回家卖红薯。’我原来也是个平头百姓，对大家的生活和难处都很了解，我希望自己有能力改变这种状况。”

“前不久，新的领导小组召开会议，确定我分管基建后勤工作。这是关系每一个人生活大计的工作，人们总离不开吃喝和住房吧！所以我决心尽我所能地把这个工作做好，让每一位职工尽量消除后顾之忧，好全心全意地投入工作。”“以前我们大家是同事，在一起打打闹闹，相处得非常愉快，现在虽然没有机会多和大家热闹，但我们的关系还和过去一样是平等的。在工作中希望大家支持我；工作之外，和过去没有任何区别，你们有什么意见和要求可随时提出来，有什么建议和不满也随时反映，我一定会尽自己的能力尽快地给予解决。”如果你是通过竞争取得领导职位的，那么你可以这样说：“谢谢大家对我的支持，我会努力实现我在竞选中的承诺的。”

“希望大家理解和支持我的工作！希望大家配合我把工作做得更好！”

2. 新同事

“各位原来都是我的上级，曾经多次鼓励我要争取上进，并且给了我许多的机会表现自己的能力和才华，也正是有了各位领导的提携，我才在众多的候选人中脱颖而出，得到提升。”

“我很感谢各位对我的扶持和帮助，也希望在今后的工作中继续给我以帮助和指导。”

“对于做领导的艺术和学问，我想我一定不会像你们那样在行。你们从事领导工作的时间比我长，都是我的老师，我要好好地向你们讨教和学习。”

“拜托各位，多多指教。”

总之，你千万不能因为成了领导就盛气凌人，照样要表现出谦逊、有礼。

3. 新上司

除非你有一天成了老板，要不然你就必须面对你的上司。那么面对你的新上司时，你该怎么说呢？

“谢谢领导对我的信任，我会加倍努力工作的，绝不辜负领导对我的希望。不过，我初到新岗位，许多东西都还不熟悉，还希望领导能多加指点，我有什么考虑不周的地方，还请领导批评指正。”

没有一位上司喜欢盛气凌人的下属，那样他会感到他的位置受到威胁，以后你再想升迁可就不那么容易了。

“办公室话题”不可乱讲

在办公室里要做有心人，有些话不可乱讲，否则会招来不必要的麻烦。

这个问题看起来十分微小，但的确是非常有必要的。一旦你说出来的话让对方觉得十分尴尬或者十分沮丧，别人会对你产生很不好的印象，如果你以后进行全力补救的话，也是非常困难的，人和人之间的感情很微妙，一旦别人对你产生不好的印象，即使以后有一些补偿，也很难改变别人对你的态度。在办公室里要注意以下几个问题：

1. 薪水问题可以交流吗？

很多公司不喜欢职员之间打听薪水，因为同事之间工资往往有不小差别，所以发薪时老板有意单线联系，不公开数额，并叮嘱不让他人知道。同工不同酬是老板常用的手段，用好了，是奖优罚劣的一大法宝，但它是把双刃剑，用不好，就容易促发员工之间的矛盾，而且最终会掉转刀口朝上，矛头直指老板，这当然是他所不想见的，所以对“包打听”之类的人总是格外防备。

有的人打探别人时喜欢先亮出自己（其实这样的人亮出来的价值也不大，主动亮牌的往往没好牌），比如说“我这月工资……奖金……，你呢？”如果她比你钱多，她会假装同情，心里却暗自得意。如果她没你多，她就会心理不平衡了，表面上可能是一脸羡慕，私底下往往不服，这时候你就该小心了。背后做小动作的人通常是你开始不设防的人。

首先不做这样的人。其次如果你碰上有这样的同事，最好早做打算，当她把话题往工资上引时，你要尽早打断她，说公司有纪律不谈薪水；如果不幸她语速很快，没等你拦住就把话都说了，也不要紧，用外交辞令冷处理：“对不起，我不想谈这个问题。”有来无回一次，就不会有下次了。

2. 家庭财产之类的私人秘密让别人知道有坏处吗？

不是你不坦率，坦率是要分人和分事的，从来就没有不分原则的坦率，什么该说什么不该说，心里必须有谱。

就算你刚刚新买了别墅或利用假期去欧洲玩了一趟，也没必要拿到办公室来炫耀，有些快乐，分享的圈子越小越好。被人妒忌的滋味并不好，因为容易招人算计。

无论露富还是哭穷，在办公室里都显得做作，与其讨人嫌，不如知趣一点，不该说的话不说。

3. 私人生活在办公室说好吗？

无论失恋还是热恋，别把情绪带到工作中来，更别把故事带进来。办公室里容易聊天，说起来只图痛快，不看对象，事后往往懊悔不已。可惜说出口的话泼出去的水，再也收不回来了。

把同事当知己的害处很多，职场是竞技场，每个人都可能成为你的对手，即便是合作很好的搭档，也可能突然变脸，他知道你越来越容易攻击你，你暴露的越多越容易被击中。

比如你曾告诉她男友跟别人好了，她这时候就有说头：“连老公都不能搞定的人，公司的事情怎么放心交给她。”职场上风云变幻，环境险恶，你不害人，同时也不得不防人，把自己的私域圈起来当成办公室话

题的禁区，轻易不让公域场上的人涉足，其实是非常明智的一招，是竞争压力下的自我保护。“己所不欲，勿施于人”，如果你不先开口打听别人的私事，自己的秘密也不易被打听。

千万别聊私人问题，也别议论公司里的是非短长。你以为议论别人没关系，用不了几个来回就能绕到你自己头上，引火烧身，那时再逃跑就显得被动。

4. 野心勃勃的话会对你有什么威胁？

在办公室里大谈人生理想显然滑稽，打工就安心打工，雄心壮志回去和家人、朋友说。在公司里，要是你没事整天念叨“我要当老板，自己置办产业”，很容易被老板当成敌人，或被同事看作异己。如果说“在公司我的水平至少够副总”或者“35岁时我必须干到部门经理”，那你很容易把自己放在同事的对立面上。

因为野心人人都有，但是位子有限。你公开自己的进取心，就等于公开向公司里的同僚挑战。僧多粥少，树大招风，何苦被人处处提防，被同事或上司看成威胁。做人要低姿态一点，是自我保护的好方法。你的价值体现在做多少事上，在该表现时表现，不该表现时就算韬晦一点也没什么不好，能人能在做大事上，而不在大话上。

不乱说话不等于不说话，一定要分场合。谈公司里的事情最好在比较适合、公开的场所，比如部门主管征询意见时，你不说就不妥，或者开讨论会时，该发言就不能闷着，老不说话老板以为你没主意，但私底下的闲话少，麻烦也少。

办公室是闲话的滋生地，工作间歇，大家很愿意找些话题来放松一会儿，为了不让闲聊入侵私域，最好有意围绕新闻、热点、影视作品谈天，避开个人问题，放得开而且无害。

Chapter 8 酒桌上少不了场面话

酒作为一种交际媒介，对朋友聚会、迎宾送客、彼此沟通、传递友情都发挥了独到的作用。读懂酒桌文化，能让你看懂人品，拉近关系，搞好人脉，积攒人情。如何使它发挥最有利的功效，就在于自己如何运用。其实，喝酒只是一种形式，真正起作用的还是推杯换盏间的溢美之词。只要你适当运用祝酒的技巧，就能“喝”出名堂来。

酒桌上必须会说的场面话

酒是感情的融合剂，如何使它发挥最有利的功效，就在于自己如何运用。从古至今都流传着这样一句话：“酒逢知己千杯少。”即使现在也是如此，彼此谈得来的人到一块酒一喝，话多了，情自然就浓。酒杯对酒杯，心口对心口，滚烫的友情便挡也挡不住，友谊也随着酒的醇香而逐渐加深。尤其是生意人早已习惯在酒席间谈生意，好像不喝点酒就没办法敞开胸怀说话似的。其实，喝酒只是一种形式，真正起作用的还是推杯换盏间的溢美之词。只要你适当运用祝酒的技巧，就能“喝”出名堂来。

与同事交心，与领导沟通，与客户谈判……很多时候，很多事情都是在酒桌上完成的。我们在生活和工作中离不开酒场上的一些应酬，了解一些酒桌上的规矩，是非常有必要的，会说酒桌上的场面话，必定事半功倍，一路绿灯。

（1）主人在为客人斟酒时，常说“满上”，这个“满”不是指满到杯口几乎溢出来，一般指斟满八成左右，不可过满。

（2）主人斟酒时，客人可行“叩指礼”，表示感谢主人斟酒。行“叩指礼”时，客人把拇指、中指捏在一块，轻轻在桌上叩几下。

（3）祝酒时要表示祝愿、祝福等。

（4）席上喝酒讲究碰杯，要碰杯就必须把杯中的酒喝干，一口气喝下去，还要把杯子倒过来让旁人看看杯子是空的。在酒席上还常常有“无三不成礼”的说法，意思是喝酒高潮必须是三杯以后。所谓“酒过三巡”也是这个意思。

（5）如果你准备喝很多酒或者酒量还不错的话，就不要把“我不会喝酒”挂在嘴上，免得让别人觉得你虚伪。能不能喝酒，明眼人一看就知道。

（6）虽然常说“感情深，一口闷；感情浅，舔一舔”，但喝酒的时候绝不能把这句话挂在嘴上。

（7）领导相互喝完才轮到自己敬。

（8）如果自己职位卑微，要记得多给领导添酒，不要瞎给领导代酒，就是要代，也要在领导确实想找人代时。比如领导不胜酒力时，可以通过旁敲侧击把准备敬领导的人拦下。

（9）不要以为给领导祝酒领导都会喜欢，有的领导由于平时应酬较多并且已经对这种杯来盏往的形式出现厌烦的情绪，这时你就不要敬酒过多，只要适时为领导添加酒水就可以了。

（10）领导给你敬酒时，不管领导要你喝多少，自己都要先干为敬，并且要用双手端杯，碰杯时杯子要低。

（11）领导夹菜时，千万不要转酒桌中间的圆盘，领导夹菜你转盘是酒桌上的大忌。

（12）自己敬别人，如果碰杯，可说一句“我喝完，你随意”，方显大度。

（13）端起酒杯（啤酒杯），右手握杯，左手托着杯底，记着自己的杯子要永远低于别人。但是如果

自己就是领导，那就不能放得太低。

（14）可以多人敬一人，决不可一人敬多人，除非你是领导。

（15）自己敬别人，如果不碰杯，自己喝多少可视情况而定，可以看对方的酒量和喝酒态度来决定自己的酒量，但是切不可比对方喝的少，因为这是你在敬别人。

（16）如果没有特殊人物在场，敬酒最好按顺时针顺序，不要厚此薄彼。

（17）要韬光养晦，厚积薄发，切不可一上酒桌就充大。

（18）掌握节奏，不要一下子喝得太猛。

（19）桌面上不谈生意。喝好了，生意也就做得差不多了，大家心里面了然，不然人家也不会敞开了跟你喝酒。

（20）如果说错话、办错事的话，不要申辩，自觉罚酒才是硬道理。

（21）假如遇到酒不够的情况下，把酒瓶放在桌子中间，让人自己添，避免倒到最后后面的人没酒的情况出现。

（22）最后一定还有一个满杯酒，所以，不要让自己的酒杯空着。

酒桌上说话要注意分寸

俗话说：“无酒不成席。”在交际应酬中，喝酒几乎是必不可少的一道程序。人们也常说：“酒逢知己千杯少。”酒在人们迎接宾客、亲友相聚、交际应酬中起着非常关键的作用。但是人们也要明白：酒桌上喝酒只是现象，表达感情、促进主宾之间的关系才是本质。

在酒桌上说话，要想让人对你产生好感，要想让人感到你素质高尚，要想让人感到你说话的分量，那么，就必须学会驾驭语言。巧妙的语言可以帮助你抬高身价、实现你要达到的目的。

在酒桌上如何说话才能够给人留下好感呢？不妨参考以下几个方面：

1. 围绕主题

正式的酒宴都有一个目的，比如婚庆、生日、升迁、开业等等。在酒桌上说话的时候最好能围绕着宴会主题进行。

2. 话题要适合在座的大多数人

说话的时候选择好话题是非常重要的。好话题就是指在座宾客大都了解或愿意参与的话题。有了好话题，在座宾客可以畅所欲言，各抒己见，气氛自然会活跃起来。否则，如果选择一个非大众类的话题，能够参与其中的宾客只有三两个，其他人无疑会变成心有怨言的听众。

要知道，大多数人在公共场合都有说话的欲望，因为这样能够表现自己。

3. 最好不要谈论公事

为了营造轻松、愉快的氛围，在酒桌上一般都聊一些轻松的话题，如家庭情况、孩子上学、个人爱好、逸闻趣事等。最好不要在宴会上讨论公事，以免破坏现场气氛。

酒桌上之所以不谈工作，其目的在于交朋友及搞好人际关系，这样慢慢地必然会促成以后交易上的成功。酒桌上从头至尾谈工作通常是没有工作能力的人所表现出来的行为，这样做留给对方的印象不是枯燥无味就是喜欢自吹自擂，几乎很少有人喜欢跟这种人打交道。因此想要能合作，那根本是没指望了。

4. 不要窃窃私语

在酒桌上说话的时候，一定不要窃窃私语，因为这样将会严重影响到你的形象。

一方面，这是不尊重他人的表现。当你和与你关系亲密的人小声说话时，无疑会冷落了其他的朋友或合作伙伴。

另一方面，这会给人留下“不会做人”的印象。当你和某人窃窃私语时，有些人或许会不在乎，因为他们从你的表现中可以看出你不会做人，从而在以后的交往中不会把你作为他们人脉网中重要的一员。

如果在酒桌上遇到了关系比较好的人时，在酒桌上不要因此而厚此薄彼。如果真有很多话要说，可以在应酬后单独聊聊。

5. 谦虚稳重

在酒桌上要保持一种谦虚稳重的态度，既不要提及自己洋洋得意的事情，也不要提及令某位宾客感到难堪的事情。如果有人提及自己的得意事时，可以轻描淡写，也可以顺水推舟，将话题转移到下个人身上。

不过，也不要过度谦虚。因为过度谦虚会让别人对你产生其他看法，了解你的人会认为你是矫揉造作，而不了解你的人则会觉得你一无是处。

6. 察言观色，及时交流

酒桌上是交朋友的好机会，如果能够察言观色，无疑为交朋友做好了铺垫。比如，当你发现某些人受到冷落后，立即与他交流。这个人便会从中感受到你对他的重视，从而乐于和你交流。

酒桌上致辞贵在巧妙

在欢度佳节、迎送宾客、吉庆喜事等活动的酒席上，人们常要举杯祝酒，说一些美好的话语，互相表达祝贺和希望。对于一个致辞人来说，酒宴致词更是家常便饭，这是由于致辞人是酒宴的贵宾，是酒宴的焦点。一席好的祝酒词，能使酒宴的气氛更为欢快轻松，使入席者的感情更为融洽密切。但有时发表祝酒词的人才思不够敏捷，甚至端着酒结结巴巴说不下去。大家手里举着酒，又不能放下来，又不好喝下去，这才叫尴尬！

祝酒词一般是在饮第一杯酒以前说的，因此，祝酒词必须短小精悍，千万不能太长太啰唆。因为大家举杯，情绪高昂，要是啰唆半天，热乎劲儿就冷了。

1. 围绕一个主题

你一旦开始祝酒，就不要离题，要沿着一个主题，保持一个完整的结构，逐步趋向一个明快、自信的邀请，让每个人都举起酒杯，还要把你所祝愿的那个人（或那些人）的名字准确无误地牢牢地记在脑子里。你的主题可以着眼于被祝愿的人的成就或品质，一件事情的重要意义，伙伴们的乐事，个人的成长或集体工作的益处，等等。无论说什么都要和那个场合相适应。例如老友聚会，那么可以说：“此时此刻，我从心里感谢诸位光临，我极为留恋过去的时光，因为它有着令我心醉的友情，但愿今后的岁月也一如既往，来吧，让我们举杯，彼此赠送一个美好的祝愿。”

2. 尽可能地表现出文采

适当地引用诗词、典故、幽默，能使讲话更有感染力。1984年，缅甸总统吴山友访问上海，市长在祝酒词中引用了陈毅元帅《致缅甸友人》的诗句：“我住江之头，君住江之尾，彼此情无限，共饮一江水。”大家都知道中缅交界只有一江之隔，两岸人民共饮一江水。话语亲切，表达了中缅两国人民之间的情谊，外宾十分高兴。

比喻可以使祝酒词生动形象。例如，两校建立校际关系，其中一方致辞说：“过去，我们交往只是一条小路；现在，却是一条宽敞的大道。我相信，我们的友谊和交往一定会成为一条高速公路。”这一连串的比喻，言辞贴切，恰到好处地说出了他内心的祝愿，赢得了大家一致的掌声。

3. 适时进行联想

在祝酒时如能就地取材进行联想，就可以产生出乎意料的好效果，使人生发出许多美好的想象，从而达到使人愉悦、使人振奋的目的。例如你端起席间一杯矿泉水，在不同的情况下可以引起不同的联想，运用不同的语词。

在朋友的聚会上你可以说：“俗话说，如鱼得水，看见这杯矿泉水使我想起我们的友谊。鱼儿离不开水啊，正因为有了深厚的友谊，才使我们顺利地在这艰苦的生活中成长起来。现在我们又一起回到了家乡，更是如鱼得水。相信今后我们的友谊将会与日俱增。我建议为友谊干杯！”

在为老师祝贺生日的聚会上可以说：“同学们，这是一杯水。看见这杯水我想起了‘饮水思源’这句老话。我们之所以有今天的成功，完全是老师辛勤培养的成果啊！师恩难忘。这水又使我想起了另一句话：滴水之恩，涌泉相报！我们一定要努力再努力以报答老师的教诲！同学们，让我们以水代酒，祝老师永葆

青春！”

用合适的场面话敬酒

在中国，因为文化与传统礼节，敬酒时往往会尽心竭力的劝对方多喝酒，以示自己尽到了地主之宜，没有怠慢之意，显示自己的热情好客。但是敬酒也是有礼可循的，不能按照自己的意愿，便强人所难。喝酒的目的是为了联络感情，因为不当的方式坏了兴致，反而得不偿失。一般而言，敬酒有以下方式：

1. 文敬

即有礼有节地劝客人饮酒。酒席开始，主人在讲完祝酒词后，便开始了第一次敬酒。这时，主客都要站起来，主人先将杯中的酒一饮而尽，并将空酒杯口朝下，说明自己已经喝完，以示对客人的尊重。客人一般也要喝完。在席间，主人往往还分别到各桌去敬酒。

2. 回敬

这是客人向主人敬酒。即主人亲自向你敬酒干杯后，要回敬主人，和他再干一杯。回敬的时候，要右手拿着杯子，左手托底，和对方同时喝。干杯时，可以象征性地和对方轻碰一下酒杯，不要用力过猛，非听到响声不可。出于敬重，可以使自己的酒杯低于对方酒杯。如果和双方相距较远，可以以酒杯杯底轻碰桌面，表示碰杯。

3. 互敬

这是客人与客人之间的“敬酒”，为了使对方多饮酒，敬酒者会找出种种必须喝酒的理由，被敬酒者若无法找出反驳的理由，就得喝酒。在这种双方寻找论据的同时，人与人的感情交流得到升华。

4. 代饮

这是一种既不失风度，又不使宾主扫兴的躲避敬酒的方式。如果你不会饮酒，或已饮酒太多，但是主人或客人又非得敬上以表达敬意，这时，就可请人代饮。代饮酒的人一般与你有特殊的关系。在婚礼上，男方和女方的伴郎和伴娘往往是代饮的首选人物，故他们的酒量必须大。

5. 罚饮

这是中国人“敬酒”的一种独特方式。“罚酒”的理由也是五花八门。最为常见的可能是对酒席迟到者的“罚酒三杯”，大多时候是带点开玩笑的性质。

无论以什么样的方式敬酒，都要避免好心办坏事，不要强人所难，把好好的宴会变成赌气拼酒的战场。那样，就是踏入了宴会酒桌上不该踏入的雷区，只会让别人对你常怀敌意，是酒场的大忌，一定要避免。

祝酒要懂的场面话

在酒场上，祝酒是一种很好的沟通方式，通过祝酒可以使陌生的朋友加深彼此了解消除陌生感，可以使熟悉的朋友感情加深，有隔阂和误会的人可以通过一杯酒“一笑泯恩愁”。而在一些商业领域，通过祝酒的方式可以起到通融感情，加深关系的作用。在各种聚会或宴会上，酒是使气氛快速白热化的催化剂。然而要想通过酒来实现这些目的，以恰当地劝酒方法辅以精妙的祝酒词，是我们必须要掌握的。

1. 讲缘分

以“有缘千里来相会，无缘对面不相识”为由来劝酒。大千世界，人海茫茫，大家能够相识，并同在一个酒桌上喝酒，这本身就是一种缘分。为了这种缘分，我们也得干一杯。

2. 谈“第一”

第一次相逢，有很多话可以用来劝酒：如初次见面，真是一见如故，相见恨晚，一定要好好喝上一杯。除此之外，还有很多第一次都可以拿来套用，如第一次喝酒、第一次出差、第一次一起做某事等等。如果不是人生第一次，还可以根据具体情况加上定语：如今年第一次见面、这个月第一次、荣升以后第一次、在某地第一次、在座的相聚在一起第一次、出差中的第一次，等等。

3. 多祝愿

祝愿是对未来的美好期望，听到别人真诚的祝愿很容易让人快乐，可以结合被劝对象的实际情况来说一些良好的祝愿。如是生意人，可祝其“生意兴隆通四海，财源茂盛达三江”；若是老人，则可祝其“福如东海长流水，寿比南山不老松”；若是机关干部，则祝其“步步高升”；若是新婚夫妇，则可祝其“早生贵子，百年好合”；若在新年，则更多了，如“新春快乐、万事梁红、阖家幸福”，“祝你一帆风顺，二龙腾飞，三阳开泰，四季平安，五福临门，六六大顺，七星高照，八面来财，九九同心，十全十美，百事亨通，千事吉祥，万事梁红”……

4. 会赞美

人对于赞美的抵抗力往往是最微弱的，特别是在酒桌上，热闹的气氛使人的虚荣心很容易膨胀，而虚荣心一膨胀人就免不了要有一些超出常规的“豪壮之举”。另外，在酒桌上赞美对方的酒量或学习成绩、工作成绩，如果对方仍坚持不喝，就会牵涉到面子的问题，酒桌上众人的眼光会给对方造成一种无形的压力：事业这么得意，连杯酒都不愿喝，是瞧不起我们吗？这种压力是对方很容易感觉到的，因而对方即使是迫于压力也得拿起酒杯。

你完全可以找出对方身上的长处，以己之短，度其所长，以赞美、崇拜的语言来敬酒。每个人都喜欢听好听的话，这样不仅可以劝酒成功，而且还能拉近彼此的距离、增进双方的感情。

5. 巧用祝酒美言妙语

酒桌上以一些关于酒的诗句、顺口溜来劝酒是一个很畅快、自然的方法。如果要想劝对方喝酒，可以说“劝君更尽一杯酒，走遍天下皆朋友”。如果还想劝对方再喝一杯，可以说“天上无云地下旱，刚才那杯不能算”。如果要想对方喝一半，则说“喝一半，情不断”。如果你不会喝酒，可以茶代酒，或以饮料代酒，这

时劝酒的话，可以说“只要感情有，喝什么都是酒”。如果只能喝一点点，则可说“只要感情好，能喝多少是多少”。

酒到深处，还可以以歌敬之。如和内蒙古、新疆、云南等少数民族一起喝酒，他们有以歌敬酒的习惯，敬酒人端着酒杯，唱着酒歌到客人身边敬酒。“美酒飘香歌声飞，朋友啊请你干一杯……”“朋友你今天就要远走，干了这杯酒……”

6. 找共同点

能找到共同点就意味着缘分的开始。共同点是劝酒的一个很好的立足点，如同学、同事、同乡、同籍贯、同属相、同姓氏、同名、同年龄、同月份、同生日、同星座、同年代、战友、校友、同职位、同工作性质、同经历、同观点、同兴趣爱好、同出国、同出差……如若还找不到，还可以利用一些周边情况或者现场状况。这样，总能够让你在酒桌上求同而敬之。

7. 寻求闪光点

在求同的同时，你要善于发现对方的与众不同之处，把这“万绿丛中一点红”的闪光点找出来。如资格最老的、级别最高的、最有发展前途的、最漂亮的、最潇洒的、歌唱得最好的、文章写得最好的、最会做人的、唯一的女性、唯一的男性，如果实在没有什么闪光点，还可以从衣着、发型、语言等方面来寻找对方的独特之处，以异敬之。

8. 一鼓作气

敬酒也要一鼓作气，再接再厉。比如，在找共同点时，如果是校友要喝一杯，是同届的又要喝一杯，是同届同专业的，再喝一杯……

以此类推，如出生时间上，按照同年代—同年—同月—同日—同地方出生递进。这个时候，也可以使用善意的“谎言”，只要让对方能够喝得尽兴，喝得开心就行，但千万不可过头，点到即停，适可而止。

9. 另辟蹊径

如果你参加的是一些不熟悉的聚餐，在座没有多少熟人的话，你可以寻找间接的理由来劝酒。如借朋友和他的关系，或者抓住被劝酒对象酒桌上的话来借题发挥，从而寻找劝酒的理由。如对方说到什么开心的事情，可以顺藤摸瓜，以乐敬之；如果对方说错话了，可以以“错”罚之；对方说到了和你有关的事情、人物或者观点的时候，引起你的共鸣了，你可以“同”敬之。

10. 强调意义

人逢喜事精神爽。有些人从不喝酒或不敢喝得太多，但在一些特殊的喜庆场合就愿意喝两口或多喝几杯，一方面是心里高兴，一方面也是场合的特殊性使然。那么，劝酒者在劝酒时不妨多强调一下此场合的重要性、特殊性，指出它对于对方的价值与意义，这样既能激发对方的喜悦感、幸福感、荣誉感，又使他碍于特定的场合而不得不愉快地再饮一杯。

例如，在一次老同学聚会上，一位很久没见的老同学不喝酒，于是就有人劝他说：“好，这杯酒我也不劝你了，你愿意喝就喝，不愿意喝就别喝。反正今天是我们2000级毕业生的第一次大聚，下次再聚真不知

到什么时候了。我知道你酒量不行，这杯酒你要是觉得不该喝，大伙儿也都同意，那我也就一句话不说了……”话说到这份上，那位老同学一般也不会再推辞了。这种强调场合的特殊意义的劝酒方法一般都能见效，因为没有谁愿意在这种场合给大家留下不注重场合的坏印象。

11. 挑对方毛病

“罚酒三杯”是中国人劝酒的独特方式，罚酒的理由五花八门，最为常用的是对酒席迟到者的“罚酒三杯”。使用此方式劝酒要充分调动其他在场者的力量，争取让大家认同自己的说法，然后鼓动大家一起给对方施加压力。

一般来说，只要挑出的“毛病”不是牵强附会或无理取闹，而且注意用语的恰当、幽默，那么对方是不会产生反感的。如朋友举行婚礼，小李迟到了5分钟，此时就可用挑毛病的方式劝酒：“好，这下大家都看见了，迟到5分钟！现在公司里迟到1分钟都要扣奖金，你迟到了5分钟，你自己说该罚不该罚？”小李只好拼命点头，一仰头喝了一杯。此时，劝酒者再进一步进攻：“好了，迟到的事就算过去了，咱们再说另外一件事。我问你：刚才你急匆匆入座的时候说了些什么？你说‘不好意思、不好意思，今天特别倒霉，堵了一路的车’是不是？你知道今天是什么日子不？今天是咱们小赵结婚大喜的日子，你‘倒霉、倒霉’地乱说，你说你是什么意思？大伙说，小李该不该再罚三杯？”这种既无伤大雅又可调节气氛的话语，恰到好处。

12. 以退为进

对于酒量有限的人，过分劝酒显然不太好，不妨作出适当让步，自己喝一杯，别人喝半杯，或改喝低度酒，以此达到劝酒的目的。

比如，小万在劝王姐喝酒时是这样说的：“王姐，我这唾沫都快说干了，您还是不喝，看来您真是不准备给我面子了。那好吧，我就不要面子了。您喝半小盅，我陪这一大杯总行了吧？这回您再拒绝，我就只能找个地缝钻下去了！”

13. 感恩法

人这一生都是在受恩之中长大、成长的。有父母养育之恩、老师教育之恩、领导培养之恩、朋友帮助之恩……有的是直接的恩人，有的是间接的恩人。做人也要学会感恩。以此敬酒，比较有效。如果对方和自己没有多大联系，也可以代替自己的亲戚、朋友以感恩之由敬之。

14. 激将法

人都有自尊心，在酒桌上，如果你能恰到好处地使用反语刺激对方的自尊，使其认识到不喝这杯酒将会损害自己的尊严，那么对方往往就会“喝”出去了，逞一回英雄。不过，使用这种方法劝酒一定要注意适可而止，如不成就干脆作罢，以免真的伤害了对方的自尊，两人较起劲来，甚至会伤了和气，那就得不偿失了。

祝酒时应注意的问题

1. 注意格调

幽默的祝酒词往往能带动整个宴会气氛的活跃，但是在一些正式场合还是需要有所顾忌，如“客人喝酒就得醉，要不主人多惭愧”、“喝酒不喝白，感情上不来”、“量小非君子，无度不丈夫”、“人在江湖走，哪能不喝酒”、“宁可胃上烂个洞，不叫感情裂条缝”、“屁股一抬，喝了重来”、“屁股一动，表示尊重”等内容，虽然语言诙谐，或许能起到调节气氛的效果，但因为格调不高，还是少用为妙，如果是在正式场合或商场会让商务伙伴或者其他人士对你的印象大打折扣。另外，祝酒词应略加修饰，但不可矫揉造作。

2. 言简意赅

祝酒词必须短小精悍，千万不能太长、太啰唆。因为大家举杯，情绪高昂，话多且密的说半天，会导致冷场。

我们中国人举杯时常说“祝咱们合作愉快”、“很高兴认识您”、“为我们的愉快合作，干一杯”等，以表示一种欢快情绪或营造酒宴的气氛。而美国人和加拿大人在祝酒时则直截了当地说“cheers”，表示高兴、快活。好的祝酒词要简洁、寓意深长、富有哲理和情趣。

如：“献给我们最好的朋友！他深知我们最坏的毛病，但绝对不愿相信。”“愿贫困永远在我们身后。”祝酒词讲奉承话只要没到讽刺的程度就是正常的，简短的幽默也多半不会错。

3. 紧扣中心

一般说来，一个酒宴总有一个中心话题。一旦开始祝酒，就不要离题，要沿着一个中心，保持一个完整的结构，逐步趋向一个明快、自信的邀请，让每个人都举起酒杯，还要把你所祝愿的那个人或那些人的名字准确无误地、牢牢地记在脑子里。你的主题可以着眼于被祝愿的人的成就或品质、一件事情的重要意义、伙伴们的乐事、个人的成长或集体工作的益处，等等，无论说什么都要和那个场合相适应。例如，老友聚会，那么可以说：“此时此刻，我从心里感谢诸位光临，过去的时光有着令人心醉的友情，但愿今后的岁月也一如既往，来吧，让我们举杯，为我们深厚的友谊干杯！”这样的祝酒词会勾起彼此间温暖的回忆和向往，为后面的宴饮营造温馨的气氛。

4. 巧妙联想

在祝酒时如能就地取材进行联想，就可以产生出乎意料的好效果，使人生发出许多美好的想象，从而达到使人愉悦、使人振奋的目的。例如，有位同学在为老师祝贺生日的聚会上说的话就很有意思，他说：“同学们，看着面前的这杯水我就想起了‘饮水思源’这个典故。我们之所以有今天的成功，完全是老师辛勤培养的成果啊！师恩如海，我们一定继续努力来报答老师的教诲！同学们，让我们以水代酒，祝老师青春永驻！”

5. 合时合地

在宴会上，祝酒通常是主人优先。但是如果无人祝酒，客人则可以提议向主人祝酒。如果其中一位主人第一个祝酒，一位客人可以在第二个祝酒。在不太正式的场合，可以在葡萄酒和香槟酒上来之后，就提

议祝酒。祝酒词还应当与场合相吻合，避免弄巧成拙。

清朝一位大臣一次出访美国，在一家饭店宴请美方人士。开席前，他按中国习俗讲了一番客套话：“这里条件差，没有什么可口的东西招待各位，粗茶淡饭，谨表寸心。”不想饭店老板却火冒三丈，认为他诋毁了饭店的声誉，非要其公开赔礼道歉不可。其实这种的客套话，在国内是很普遍的，但美国没有这样的习俗，老板发火也在情理之中。

有时候你也有可能在毫无准备的情况下被推举出来祝酒，这时你可能会很紧张，此时最好的解决办法就是直观地说出你的感受。由于祝酒词不用太长，所以你大可根据当时的情况说一些简单直观的话摆脱困境，如果你想表现得更有风度，更有口才，也可以增加一些回忆、赞美，以及相关的故事或笑话。只要注意合时合地就行，如在婚礼上的祝酒词应该侧重于情感方面，向退休员工表达敬意的祝酒词则应当侧重于怀旧等。当然，在大多数场合，“祝你梁红、快乐、幸福”这样的祝辞总不会错。

6. 强调关系

酒宴是联络和增进感情的重要场所，通过向同级、上级与下级祝酒能够促进双方的情感交流，使彼此的关系更密切、更稳固。一般来说，如果劝酒本身真的能够达到这个目的的话，对方是不会轻易拒绝的。针对这种心理，在劝酒时你可以充满感情地强调一下自己与对方的特殊关系，使劝酒成为两人之间独特的情感交流方式。

7. 不合适的劝酒话要少说

花要半开，酒要半醉，酗酒不是英雄，适当饮酒才能真正领会到酒的美妙之处。

一忌“自醉”。嗜饮者，有的善于自制，饮之适量，但有的贪杯无度，饮则必醉。时下，瘾君子不少，见酒即流涎水，瘾头勃发，豪饮狂喝，醉而后已。这样的行为会给身体带来极大的损伤。

二忌“媚醉”。有的人，一有机会与领导一起饮酒，便认为是表现自己的良机，百般献媚取宠，到处敬酒。三喝两喝，常常喝得昏然而醉，身不由己。

三忌“劝醉”。敬酒劝饮，本是敬意“劝者尽其意，饮者尽其量”就是了。但有些人，在这方面存有误识，似乎不把人劝醉便不够“意思”于是，不管客人酒量如何，一味硬劝，花言巧语劝饮；而有些被劝者，或是觉得盛情难却，或是为了显示其酒量，往往有劝必饮，来者不拒。结果喝伤了身子、喝坏了胃，甚至喝掉性命，乐极生悲。

四忌“赔醉”。有些人喝酒，不是实事求是，量力而行，能多则多，能少则少，而是互相逞能，你刚我强，彼此打赌：你能喝三杯，我喝五杯；你喝八两，我喝一斤；说话算数，不喝不是人。结果往往过量而醉，花钱买罪受。

谨记以上四忌，理智饮酒才能既保健康，又保人缘。同时，在酒桌上也应懂得说些场面话，把不合适的“敬酒”挡回去。

不伤和气的“推”酒功夫

在与人交往或办事的过程中，难免逢酒场，如果你不会喝酒或者是不能喝酒，当然不能直接拒绝，那么，如何把酒“推”出去，又不使敬酒者难堪，则是需要练就的功夫。

饮酒当让应是喝好而不喝倒，让客人乘兴而来，尽兴而归。酒桌上的难处我们不难理解，应酬是必然的，如何应对就要看你的本事了。因此，面对对方的盛情相劝，你还要会巧妙地拒绝。成功拒酒，不但能使自己免受肠胃之苦，而且不会让对方觉得你不给面子，更不至于伤了和气，坏了事情。那么如何才能轻松拒绝别人的劝酒，又不扫大家的兴呢？为此，你需要掌握以下这套最实用的“拒酒术”，让你可以从容拒酒，不伤和气。

1. 坚定立场

如果你沾酒必倒，那就应该坚定立场、铁石心肠、不为巧语所动，从一开始就坚决要服务员把酒杯撤掉，坚持说自己喝酒过敏，或身体不舒服不能喝。根本不用费心去找什么好的拒酒辞，最简单的一句话（我确实不能喝）加上坚定的态度是最根本的办法。

2. 先声制人

若你的酒量还行，但是酒桌上又偏有好多你的酒中“对头”，到了非喝不可的地步，那么你不妨先从声势上压倒对方。话要大、要狂，要有一定夸张的效果，要有压倒一切的气势，震住对方。有时自己先来上一大杯效果会更佳，但是前提是自己必须有一定的酒量。

3. 强调后果

饮酒的目的，让客人乘兴而来，尽兴而归。那种不顾实际的劝酒风，以把人喝倒为目的，这只能说是一种低级趣味的劝酒术，是劝酒中的大忌。作为被动者，当酒量喝到一半有余时，就应向东道主或劝酒者说明情况。如“我一会要开车，不能饮酒”、“感谢你对我的一片盛情，我原本只有三杯酒量，今天因喝得格外称心，多贪了几杯，再喝就‘不对劲’了，还望你能体谅”。

如此开脱以后，就再也不要喝了，这种实实在在地说明后果和隐患的拒酒术，只要劝酒者善解人意明白“过犹不及”的道理，一定会见好就收。

4. 以健康为挡箭牌

喝酒是为了交流情感，也是为了身心的愉悦，如果为了喝酒而喝酒，以致折腾了身体、损害了健康，那显然就因小失大了。因此，我们可以以身体不舒服或是患有某种忌酒的疾病（肝脏不好、高血压、心脏病等）为理由拒绝对方的劝酒，这样无论怎样对方都不好再强求了。

例如，某领导参加一个宴会，王强好久未曾和他见面，提出要和他痛饮三杯。该领导说：“你的厚意我领了，遗憾的是我最近一段时间身体不适，正在吃药，已是好久滴酒不沾，只好请你多关照。好在来日方长，后会有期，日后我一定与你一醉方休，好吗？”此言一出，大家都纷纷赞许，王强也只好见好就收了。

5. 推托家人反对

一般来说，以爱人的禁止为由拒酒往往容易让对方觉得你在找借口推托，因为他想象不到这个问题对你有多么严重。因此，你必须在拒酒时讲得真实、生动，把自己不听“禁令”的后果展示一番，让对方感到让你喝酒真的是害了你，自然就会停止劝酒了。可以说，把理由讲得真实可信是使用此方式拒酒的关键之处。你可以说：“我爱人一闻我满口酒气就要和我闹离婚，如果你真为我幸福的生活着想的话，那我们就以茶代酒吧！”这样一说，对方自然也就无话可说了。

6. 众里寻一

若发现桌上有好多人都能喝，且都想把你灌醉了，那么你最好从中选一个目标，并始终如一，千万不能中了“敌人”的车轮大战。要知道一个人的力量是有限的，但一对一也许你还是有些许胜算的。

7. 好话说尽

宋伟乔迁之日，特邀亲朋祝贺，李林也在其中，然而李林平素很少饮酒，且酒量“不堪一击”。酒席上，赵丰提议和李林单独“表示”一下，李林深知自己酒量的深浅，忙起身，一个劲儿地赔笑脸，一个劲地说圆场话：“酒不在多，喝好就行。”“经常见面，不必客气。”“你看我喝得满面红光，全托你的福，实在是……”结果使赵丰不好再劝。

在宴席上，一些“酒精（久经）考验”的拒酒者，任凭敬酒的人说得天花乱坠，他就是笑咪咪地频频举杯而不饮，而且振振有词。这种“满面笑容，好话说尽”的拒酒术往往能让对方拿你没办法，最后只好作罢。

8. 顺水推舟

小林的朋友欧阳彪喜欢在酒席上盛情劝酒，而且通常采取那种欲抑先扬的劝酒术，先恭维对方是“高人”或“朋友”，再举杯敬酒，让对方骑虎难下。因为欧阳彪已经先喝，如果不喝，就不配为“高人”，不配做“朋友”。这天，在酒席上，欧阳彪又故技重演，劝小林喝酒，可小林怎么也不想喝了，于是说：“我身体不好，你这样劝我喝酒会把我送进医院的。如果你把我当朋友，就不要害我了！”欧阳彪听了此话也不好意思再劝了。

小林可谓是以子之矛，攻子之盾。因为小林的言下之意也很明白：你要我喝酒就不够朋友！而劝酒者都有一个心理：喝也罢，不喝也罢，只要口头上有了面子，其他倒也无妨。抓住这个弱点予以反击，劝者碍于“朋友”的情面，不得不缄口。

9. 反守为攻

当一场婚宴进入高潮时，某“酒豪”似醉非醉、侃侃而谈，请三位上座的来宾一起干一瓶。面对“酒豪”咄咄逼人的言辞，用了一种巧妙的方式拒酒，他说：“好啊，不过我想先请教你一个问题。‘三人行，必有我师’，这是不是孔子的话？”“是啊。”“酒豪”随即说。

来宾又问：“你是不是要我们三个人一起喝？”“酒豪”答：“不错。”

来宾又说：“既然圣人说‘三人行，必有我师’，你又提出要我们三人一起喝，你现在就是我们最好的老师，请你先示范一瓶，怎么样？”

这突如其来的一击，直逼得“酒豪”束手无策，无言以对，不得不解除“酒令”。

这一招就叫“巧设圈套，反守为攻”，就是先不动声色，静听其言，等待时机，一旦时机成熟，抓住对方言辞中的“突破口”，以此切入，反守为攻，使对方无言争辩，从而回绝。

当然，这一招最为关键的是“巧设圈套”，这需要设局者跳出当时的处境，以旁观者的心态去看待事情本身。这时，往往会有“闪亮”的想法不同的思维。酒桌上最忌的是“直白”、“粗鲁”。“虚虚实实，实实虚虚”是酒桌上“斗智斗勇”的轴心。

10. 锋芒渐露

酒宴上要看清场合，正确估计自己的实力，不要太冲动，尽量保留一些酒力并注意说话的分寸，既不让别人小看自己，也不要过分地表露自身，选择适当的机会逐渐露出自己的锋芒，才能稳坐泰山，不致让别人产生“就这点能力”的想法，从而使大家不敢低估你的实力。

11. 抓住对方漏洞

对方劝你喝酒，总得找个理由，而这个理由有时是靠不住的。特别是一些并不太高明的劝酒者，其劝酒语中往往会有不少漏洞可抓。抓住这些漏洞，分析其中道理，最后证明应该喝酒的不是你，而是对方，或者是其他人，总之到最后不了了之。只要这漏洞抓得准，分析得又有理有据，那么对方就无话可说，只好放弃这位难对付的“工作对象”。

比如，在一次朋友聚会上，有人这样向你劝酒：“张先生，这一桌只有我们两位姓张，同姓五百年前是一家，看来我们是有缘分，这杯酒应当干掉！”此时你就可以抓住其疏漏这样拒酒：“哦，我很想跟您喝这杯酒，可是实在对不起，您可能搞错了，我的‘章’是‘立早章’，不是‘弓长张’，所以我不知道这两个同音不同字的姓五百年前是否也是一家，所以，您这杯酒我不好喝。”对方理由不成立，也就没法再劝你喝酒了。

12. 转移目标

如果劝酒者采用“车轮战术”，自己又无法拒绝时，可以转移目标，分散劝酒者的注意力，如你可以说：“今天在座的都是我的好朋友，理当一视同仁，要干，大家一起干！”来宾酒量不等，往往与劝酒者讨价还价，迫使其作出一些让步。

13. 请人代饮

请人代饮也是一种既不失风度，又不使劝酒者扫兴的谢酒方式。请人代饮时，长辈可以请年轻人代喝，女性可以请男同胞代喝，酒量小的可以请关系较为亲密而酒量大者代喝。一般来说，只要代喝者愿意为你代喝，那么劝酒者是不好再说什么的。请人代喝时你可以这样说：“我很感谢您的盛情，但是由于我会酒精中毒，天生不能沾酒。要是您执意要我喝的话，那我就只能让我的好朋友王东代饮了。王东是我最好的哥儿们，情同手足，不分你我，他喝就等于我喝了，不知您是否同意我的这个小要求？”遇到这种时候，一般情况下劝酒者不会再说些什么，同意代饮。

在酒桌中如何唱主角

成为焦点，才能先声夺人。在酒桌中，怎么才能做主角，才能完美展现自己的优势和魅力？会说场面话，避免无趣的话，劝酒和敬酒，避免酒后吐真言……这些，你会了吗？

有一些人的社交界非常活跃，无论参加谁的聚会，他们似乎都认得每位客人并且左右逢源。如果你悉心研究就会发现他们成功的秘密。在任何场合，他们所扮演的都是主人而非宾客的角色；他们热心地介绍客人们相互认识，替他们换饮料，为客人指示更衣室，甚至请人上台高歌一曲。

那些甘于扮演宾客角色的人则正好相反，不是无聊得要命就是被其他人所忽视。不要等别人来介绍你，拿饮料给你，或介绍你认识新走马上任的经理，积极主动是达成圆满社交的不二法门。

在人群之中常常是谁能制造话题谁就是主角。因此，你要善于刺激对方的创造力与想象力，如果你知道对方有某方面的才能，或你的问题是能够引起大众兴趣的话题，你可以大胆征求别人在这方面的想法，刺激他的创意。而如果他的话题被人打断，你要想办法诱使他继续原来的话题，这就好比别人在说故事的时候，如果有人在一旁追问结果怎样，说故事的人就会更加起劲。

在你的故事中一定要想办法给出细节，因为“事实”是你谈话的“骨头”，还应给它增加血肉——给出背景，描绘出图画。不要只是说：“小宋是个有趣的家伙。”还要说清楚：他为什么有趣？什么时候？做了什么事？说了什么话？不要只是说：“这个专题为我们打开了通往新世界的门户。”什么时候？为什么？怎样？对谁而言？这些才是别人最关心的。当然，故事的生动性还在于使故事与当时的话题关系密切，如果你的故事与大家正在讨论的话题关系密切。就能更好地吸引听众的注意力。如果你的故事使正讨论的话题进一步深化，一定会博得大家的喝彩。

更有趣的是，如果你让别人做你故事中的男女主人公，你一定会大受欢迎，尤其当他们具有英雄的品质时，你最好让你的朋友替代你的角色，否则别人会认为你过于以自我为中心了。

如果当时的空气有些沉闷，你可以把你的谈话目标瞄向“欢娱”，“欢娱”有很广泛的含义：让别人在自己感兴趣的话题上得到新知，给其他人新的信息，对共同关心的话题交换看法，认识有着非凡经历的人物，等等。训话或辩论很少能使人“欢娱”，最好避免涉及。

当别人询问你时，要采用机智的回答方式，“机智”包含迅速与聪明两个方面。你可以在平时积累一些机智的回答方式，也可以在对话现场逐步练习。这方面的麻烦更多的来自反应速度，如果你准备了几个有创意的回答，不妨留一两个下次再用。

怎么在酒桌上调动大家的情绪

现代社会，人们请客吃饭，目的多以沟通为主，而“饭菜”也就成了附属品，请客吃饭在很大程度上已失去了原本的意义，变成了一种投资、一种交易、一种手段。由此看来，吃饭固然重要，但如何营造酒桌谈话气氛更为重要，当酒桌出现“空白”的时候，我们不妨来点“小插曲”，调节酒桌气氛。

江枫大学毕业后，并没有和其他同学一样去找工作，而是通过公务员考试，进了一家机关单位，这让周围的同学羡慕不已。但江枫也有自己的苦恼，因为稚气未脱的他和办公室里元老级的同事总有些不合拍，连科长都说他有些木讷。其实，在江枫心里，也想拉近和同事们的距离，只是一直不知从何处入手。

周末的一天，江枫的大学同学从临近的一座城市来看他，江枫很高兴，趁周末无事，带她去逛本市最著名的鲜花一条街，两人并肩行走，正好碰到了江枫科里的一位同事，那位大姐说：“小江交女朋友了？”江枫脸红了，但是没有否认。

星期一，科里的人都知道了这个消息，大家起哄，让江枫请客，江枫爽快地答应了。

下班后，科长和科里的同事们被江枫请去吃川菜。饭桌上，由于大家处于不同年龄层，江枫对于老同事的话题实在插不上嘴，一会儿，大家便觉无趣，都沉默下来。此时，江枫想，若不带动大家的情绪，那么这顿饭请得就是失败的。于是，他说：“各位，今天是我江枫第一次请你们吃饭，如果大家不尽兴，我就太失败了。估计大家都玩过一个游戏真心话大冒险，大家玩不？”在江枫的带领下，大家鼓足了劲，一个个玩得劲头十足。

酒足饭饱后，江枫从大家的眼神里看到了认可和友好的神情。此后，江枫也得到了大家的好感，渐渐融入了这个大集体。

新人江枫为什么能得到老同事们的认可？首先，是因为他明白请客吃饭是个好机会，也就是人们常说的会“来事儿”；其次，是因为他懂得在酒桌气氛沉闷的时候，适时来点插曲，调动大家的情绪。

自古以来，在中国的酒桌上，就有各种各样调节气氛的方法，比如行酒令、猜拳、做游戏等，因为人们都知道，请客吃饭，并不是真要让对方吃到什么，而是要让对方在一种和谐、融洽的气氛中吃下我们请的“饭”。一旦获得了对方的认可，我们的社交目的也就达到了。

那么，具体来说，当饭局“空白”的时候，我们该如何制造“插曲”呢？

1. 幽默法

那些能在酒桌上和周围的人打成一片的人，莫不是幽默的人。他们随时都能发挥自己的幽默感，即使酒桌出现尴尬气氛，他们也能轻松化解。

2. 倾心的赞美

老朋友、新同事见面不免介绍寒暄一番，这是一个极好的活跃气氛的机会。借此发表一番“外交辞令”，把每个人的才能、成就、天赋、地位、特长等作为一种夸张式的炫耀与渲染，可使朋友们感到自己为对方所了解、所倾慕。尤其是利用这种方式把朋友推荐给第三者，谁也不会去计较真实性，但你却张扬了朋友

最喜欢被张扬的内容。这种把人拍得极高但没有虚伪、奉承之感的介绍，会立即使整个气氛变得异常活跃。

3. 引发共鸣感

朋友和同事相聚，最忌一个人唱独角戏。成功的社交应是众人畅所欲言，各自都表现出最佳的才能，做出最精彩的表演。为达到这一目的，就必须寻找能引起大家最广泛共鸣的内容。有共同的感受，彼此间才可以各抒己见；仁者见仁，智者见智，气氛才会热烈。所以，你若是社交活动的主持人，一定要把活动的内容与参加者的爱好、最关心的话题、最擅长的拿手好戏等因素联系起来，以免出现冷场。

4. 有魅力的恶作剧

善意地、有分寸地取笑朋友并不是坏事，双方自由自在地嬉戏，超脱习惯、道德、远离规则的界限，享受不受束缚的自由和解除规律的轻松，是极为惬意的乐事。恶作剧具有出人意料的效果，它起于幽默，使人欢笑。人们在捧腹大笑之际，会深深地感谢那个聪明的、快乐的制造者。

5. 提出荒谬的问题并巧妙应答

生活中，总是一本正经的人会给人古板、单调、乏味的感觉。交谈中，不时穿插一些朋友们意想不到的、貌似荒谬而实则极有意义的问题，是很好的一种活跃气氛的方法。

也许会有人时常问你一些荒谬的问题，如果你直斥对方荒谬或不屑一顾，不仅会破坏交谈气氛，而且会被人认为缺乏幽默感。

学会提出引人发笑的荒谬问题并能巧妙应答，有助于良好社交气氛的形成。

6. 带些“小道具”

朋友相聚，也许在初次见面时因打不开局面而陷于窘境，也许在中间出现冷场。这时，你随身携带的小道具便可发挥作用。一个精致的钥匙链可能引发一大堆话题，一把扇子既可用作帽子又可题诗作画，也可唤起大家特殊的兴趣。小道具的妙用不可小瞧。

7. 制造一些无伤大雅的小漏洞

漏洞是悬念，是“包袱”。制造漏洞会使人格外关注你的所作所为，待你抖开“包袱”之后，人们见是一场虚惊，都会付之一笑。

8. 适当贬抑自己

自我贬低、自我解嘲，是最高明的，往往是老练而自信的人才会采取这种方式。贬抑会收到欲扬先抑、欲擒先纵的效果，众人将在哄笑声中重新把你拍得很高。自我贬抑既可活跃气氛，又能博得他人的好感。

9. 故意暴露一下“缺点”

你可以偶尔故作滑稽，搞出一副大大咧咧、衣冠不整的样子；或莽撞调皮、佯装醉汉，摆出一副满不

在乎的神情等。这些“缺点”平素在你身上不常见，人们突然观察到这种变化，会有一种特殊的新鲜感，你收得拢放得开的举止会令人捧腹大笑，使大家对你刮目相看。

10. 掌握一些令酒桌气氛轻松的游戏

（1）大冒险。参与者每人抽取一张扑克牌，注意不要让其他人看到你的牌。由庄家指定拿到哪一张牌的人，来表演一个节目，节目一定要有趣。譬如，要选中者到隔壁酒桌上要一杯酒，或者到舞台上向全场女士说“我爱你们”，总之指定的节目越荒唐越刺激越好。下一轮，由表演节目的人来做庄家，继续抽牌。

（2）真心话。规则和大冒险几乎相同，不同的是庄家指定的不是节目，而是要被选中的人回答一个问题。顾名思义，答案必须是真实的。当然，问题越刁钻越隐秘越有趣，但是要注意不要侵犯人家隐私哟！

（3）大瞎话。由一人蒙上眼睛扮“瞎子”，坐在“瞎子”左侧的人开始不断地指在座的每一个人。当他指向其中的某一个人时，就问“瞎子”：“这个行不行？”“瞎子”如果说不行，就继续指下一个人。当“瞎子”同意时，被指的那个人就是被游戏选中的人。“瞎子”摘下眼罩，根据每个人的表情来猜测谁被选中了，而参与的人不能告诉瞎子。当然，被选中的也可能是“瞎子”自己。瞎子要出一个题目或者指定一个节目，要被选定的人去完成。和大冒险一样，节目越荒唐越刺激越好。下一轮，由上一轮被选中的人来做“瞎子”。

请客吃饭，吃的就是一种氛围，一种心情，因此，我们切不可让酒桌温度冷却下来，而应采取各种措施，作为填充酒桌空白的“小插曲”。

开场与收尾做好功课，酒桌助你成事

谁都明白，酒桌社交中，没有人是为了喝酒而喝酒，而是以喝酒为桥梁，达到成功办事的目的。我们在酒桌上的一言一行都可能直接影响到对方对我们的评价。我们在酒桌上做到深入人心，不仅满足对方的胃，还收买对方的心，才能让酒桌助我们成事。对此，我们在请客吃饭的时候，要在开场与收尾做好功课，因为开场与收尾给被请之人的印象更为深刻。

成语服务于一家软件公司，是老板眼里的红人。他的专业水平很不错，在为人处世上，也有自己的一套。平时，同事们都很难请得动老板，他却轻松地做到了。而且，每次他都能轻而易举地让老板答应自己在工作上的建议。

这天，他对老板说：“艾总，这份文献不错吧？昨天我在一家专业网站上还看到了一份更加权威的文献！只是昨晚太晚了，没来得及及时下载……这样吧，我现在就回家下载那份文献，晚上我们一起吃饭，然后我再把那文献交给您！”面对这么诚恳的邀请，谁会拒绝呢？于是，老板欣然前往了。

来到餐厅后，他很细心，点咖啡的时候，他专门对服务员说不要放糖。这让老板很感动：“这么一个小小的细节，他都会注意到，真是不容易啊！”平时在公司，成语都会注意老板和其他同事的喜好，比如每个人在喝咖啡时有什么特殊偏好。

在饭桌上，老板对成语提出的新策划案很感兴趣，也觉得很有可行性。时间过得很快，一顿饭吃了两个小时。结束时，成语对老板说：“艾总，我觉得您的观点对极了，我真是对您佩服得五体投地！也很感谢您对我的新策划提出了宝贵意见，您看这时间，也不早了，这样吧，我晚上回去再将这份策划案修改修改，然后给您发过去。”简单的几句话，再次让老板对这个小伙子很欣赏，一个时刻不忘工作的员工才是公司需要的人才啊！

第二天，当成语敲开老板办公室的门时，老板已经给这份策划案签了字。连成语自己都没想到，这件事情会这么容易。

这一例子中，为什么老板对员工成语印象这么好？为什么他的策划案这么轻易地就被同意了？这得益于成语在酒桌上的良好表现。首先，一个能记住老板小习惯的员工自然能打动老板，一个以工作为缘由的饭局，老板自然也不会拒绝；再者，结束时，成语依然谈到工作，让老板再次看到他的工作态度，自然更能得到老板的认可。的确，老板和下属是通过工作关系联系到一起的，当老板的人，无不关心公司的成长 and 个人的工作业绩。请老板吃饭，应当把重点放在有益于工作的事情上，这样，不但能引起老板的兴趣，还可能获得额外的赏识。

饭桌上，如何开场与收尾，直接关系到我们是否能成事，对此，我们需要做到以下几点。

1. 开场时，不可急功近利、直接道明请客目的

请客吃饭可不是一件容易的事，没人喜欢平白无故请人吃饭。受邀者当然也明白，自己并不是单纯地受邀享受一顿美食，而是接受一场应酬。所以一般来说，他们会有以下顾虑：

（1）邀请者的身份、地位，与自己的关系如何，值不值得与对方建立联系。

(2) 邀请者是否会看眼色、懂分寸，会不会在对酒当歌之际，向自己提出实质性问题。

(3) 在时间上，这个邀请和自己的其他大事有没有冲突。

即使对方答应了我们的邀请，有些顾虑还会存在。对此，我们要把动机弄得简单些，理由说得动听些，这样一来，对方的顾虑就小得多了。至于“局”外之意，感情联络好了，才有发挥的余地。以后的时间还很长，交往还很多，完全没必要刚一接触就直奔主题，否则会吓跑你的客人。

2. 注意一些开场细节

比如，对于可以坐很多人而且大家可以面对面坐的圆桌，主人必须注意不可叫客人坐在受服务员上菜影响的座位，此为一大忌。而且，必须等到所有人都到齐才可以点菜——即使有人迟到也要等。大家都就位后，主人才可以做开场白。

3. 在收尾上尽显大方之态

吃饭结束时，请客方会立即松了口气。但此时，依然不可松懈，稍有怠慢，就会让对方对我们的良好印象顷刻间化为乌有。为此，在吃饭结束时，我们依然必须兼顾各方面，包括说好结束语、送走宾客等。

总之，安排吃饭要记住：好的开始是成功的一半，收尾与开头同等重要。秉承这两个原则，我们才能真正达到请客吃饭的目的！

Chapter 9 谈判桌上的场面话

口才好的人不光要表现在平日应酬上，最关键的是要在表现在生意场上。谈判是非常艰苦的事情。每一方都希望对方能够让步多一些，自己能够让步少一些。试想想，如果生意人精通场面话，那就有希望扭转谈判桌上的不利局面，为自己带来直接的利益。

精彩开场便于沟通

开场白在整个谈判过程中的作用是十分重要的，可以说这是给谈判对手第一印象的再次定格。人与人见面前，第一印象非常重要，人与人见面时的第一印象除了外在的衣着便是他的言行举止，也决定了一个人对另一个人内心的认知程度，决定了对方愿不愿意给你机会继续谈下去。

在这里值得一提的是，如果是你主动征得对方同意会面的，你的开场白非常重要；而如果是对手主动约见你，对方的开场白就决定了你的开场白。

开场白一般来讲，包括以下几个部分。

- （1）感谢对方接见你并寒暄、赞美。
- （2）自我介绍或问候。
- （3）介绍本次谈判的目的（突出对手的价值，吸引对方）。
- （4）转向探测需求（以问题结束，好让对手开口讲话）。

现在来看下面的一个商务谈判。

当销售人员如约来到客户办公室，开场：“陈总，您好！看您这么忙还抽出宝贵的时间来接待我，真是非常感谢啊！（感谢客户）陈总，办公室装修得这么简洁却很有品位，可以想象您应该是一个做事很干练的人！（赞美）这是我的名片，请多指教！（第一次见面，以交换名片自我介绍）陈总以前接触过我们公司吗？（停顿）我们公司是国内最大的为客户提供个性化办公方案服务的公司。我们了解到现在的企业不仅关注提升市场占有率、增加利润，同时也关注如何节省管理成本，考虑到您作为企业的负责人，肯定很关注如何最合理配置您的办公设备，节省成本，所以，今天来与您简单交流一下，看有没有我们公司能协助得上的。（介绍此次来的目的，突出客户的利益）贵公司目前正在使用哪个品牌的办公设备（问题结束，让客户开口）？”

从上面的例子可以看出，开场白要达到的目标就是吸引对方的注意力，引起客户的兴趣，使客户乐于与我们继续交谈下去。所以在开场白中陈述能给客户带来什么价值就非常重要。可要陈述价值并不是一件容易的事，这不仅仅要求销售人员对自己销售的产品或者服务的价值有研究，并且要突出客户关心的部分，找出我们即将带给他的产品的结合点。因为每个人对一件物品的价值关注点是不同的，同样购买一件衣服，有的人考虑的是衣服的款式，有的人考虑的是衣服的质量，有的人考虑的是衣服的品牌，等等。总的说来所有这些需要构成的关注度，就是这件衣服的价值所在，如果这件衣服有10个好处，顾客也只是考虑2~3个好处就足以促使他购买了，因此，如何找出对手最关注的问题并结合陈述，是开场白的关键部分。

那么如何吸引对手的注意力，有几种常用的方法。

1. 提及客户现在可能最关心的问题

听您的朋友提起，您现在最头疼的是产品的废品率很高，通过调整了生产流水线，这个问题还没有从

根本上改善.....

2. 谈到客户熟悉的第三方

您的朋友王善达介绍我与您联系，说您近期想增置几台电脑.....

3. 赞美对方

他们说您是这方面的专家，所以也想和您交流一下.....

4. 提起他的竞争对手

我们刚刚和××公司有过合作，他们认为.....

5. 引起他对某件事情的共鸣（原则上是客户也认同这一观点）

很多人认为面对面拜访客户是一种最有效的销售方式，不知道您是怎么看的.....

6. 用数据来引起客户的兴趣和注意力

通过增加这个设备，可以使您提升50%的生产效率.....

我知道贵公司现在的产品废品率比较高，如果有一种方法使您的废品率降低一半的话，您是否有兴趣了解？

7. 有时效性的

我觉得这个活动能给您节省很多话费，同时也截至12月31日，所以应该让您知道.....

上面这几种方法，可结合交叉使用，关键是要根据当时的实际情况使用相对应的方法。还有很重要的一点就是我们在与客户交谈的时候，一定要以积极开朗的语气对客户表达与问候。

经常会发生这样的事情，我们去与客户会面时，刚开始10分钟气氛很好，可过了一会儿，就不知道和客户谈什么，或者是整个过程只是销售人员一个人在发表演说。为了使客户开口讲话，一定要记住以问题结束您的开场白，否则会陷入暂时的僵局，使双方陷入一个尴尬的局面。

找准时机，迂回入题

谈判开始之时，虽然双方人员外表彬彬有礼，但往往内心忐忑不安。尤其是谈判新手，更是如此。这种时候，采取迂回入题的办法，可以消除这种尴尬状况，平复自己的情绪，使谈判气氛变得轻松、活泼，为谈判成功奠定一个良好的基础。

1. 谈谈关于气候的话题

“今天的天气真冷。”“今年的气候很怪，都十一月了，天气还这么暖和。”“还是生活在南方好啊，一年到头，温度都这么适宜。”

2. 谈有关旅游的话题

“桂林真是山水甲天下，各位去过没有？”“我国的兵马俑堪称世界一绝，没有去看那是一大遗憾。”“各位这次经过泰山，有没有去玩玩，印象如何？”

3. 谈有关娱乐活动的话题

“昨晚的舞会，大家都尽兴了吧？王小姐舞姿翩翩，真是独领风骚啊！”“这几天播出的电视剧很有看头，各位可以看看。”“离我们这个饭店不远的地方，有一家卡拉OK，听说很不错，各位不知去过没有？”

4. 谈有关新闻的话题。

“联合国新秘书长加利马上就要接任了，新闻媒体说他是第一位出任联合国秘书长的非洲人呢。”

5. 谈有关衣食住行的话题。

“这里的饭菜，各位吃得惯吗？”“这几天天气很冷，要注意多加点衣服，感冒了可就麻烦了。”“这里居住条件还是蛮好的，尤其是有空调，这是比其他地方的优越之处。”

6. 谈有关旅行的话题

“各位昨天的航班正点吗？一路上辛苦了吧？”“这里飞机票一向不好买，各位哪天走，最好提前几天买票。”

7. 谈有关嗜好、感兴趣的话题

“先生喜欢种花吗？最喜欢哪一种花？”“钓鱼最重要的是要有耐心，否则就谈不上钓鱼了。”“我也喜欢集邮，但就是时间不够，所以搜集的品种不够丰富。”

8. 谈有关名人的话题

“听说某影星要出任某大片的主角，这真是再恰当不过的人选了，很可能要拿‘百花奖’什么的。”“××告别体坛了，他这么年轻就退役，实在可惜！”

题外话内容丰富，可以说是信手拈来，不花力气。可以根据谈判时间和地点，以及双方谈判人员的具

体情况，脱口而出，亲切自然。不必刻意修饰，那样反而会给人一种不自然的感觉。

设下语言陷阱，让谈判步步为营

谈判很有必要设立出一些步骤，然后再按步骤进行，谈判必需要一个问题一个问题地去解决，谈判千万不能快，谈判要做好策划，同时还需要做到有备而谈。

第一，谈判是一场关于策划性的工作。聪明的谈判者在与对方谈判之前，很有必要将谈判步骤、要谈及的问题全部都罗列出来，而且还需要安排先后顺序，对对方有可能将预期提出的一些问题进行一些初步性的判断。也就是说在谈判的过程中，步步为营，逐渐引诱对方就会很容易赢得你所想要的结果。

在实际的谈判过程当中，有些谈判者经常都会出现一些被对方牵着鼻子走的局面，其主要原因就是谈判没有策划，自己没有设立好正确的思路。其实，作为一个谈判者，谈判的过程中，屡次被对方所打断，就很容易会由此而失去了自己的主线。等谈完之后，才发现与对方在某个问题上纠缠了几小时，对于其他的事项根本没有提及。整个谈判最终就会失败！如果先策划，按计划的思路进行，对方提出疑问或者故意想引开你，你只需要对对方所提出的几个问题简单做答之后，快速回到原来的步骤中继续谈判就可以了。

第二，谈判不能快。一般情况下有些谈判者认为给对方将所有事项讲完，自己的谈判就完成了，结果对方提出一大箩筐的问题，自己一个也解决不了，这样使得事情最终还是没有办成。

比如：经理安排推销员到某客户处进行一次促销，并结算上一笔货款。推销员去了之后，就快速地将促销计划告诉了客户，马上提出办款的事情。客户因此便向推销员提出了一大堆的市场问题，推销员在听完之后，完了！一个也解决不了，款看来是办不到了。

那么这是什么缘故呢？是太快还是顺序不对？其实，从某种意义上来讲，在谈判过程中，了解客户的需要也是至关重要的，而这位推销员之所以没有办好结算贷款，就是没有弄清楚对方的需求，而作为推销员在这个时候，千万不要将自己的底牌尽可能快地抖出去。要重新安排一下谈判步骤，按步骤一项项进行，其最终的结果可能就会大相径庭。先到客户那里了解市场情况，客户肯定会向你提出各种各样的市场问题，在等到客户将市场问题说完之后，你再告诉客户经过认真考虑安排一次促销来缓解、解决市场问题，并依照市场下一步发展与客户进行下一步的深入性质的探讨，从而再提出办款的事。我们在此可以设想一下，假如自己是客户，难道会拒绝办款吗？是不是不办，似乎就有些说不过去呢？

第三，谈判从根本上来讲完全就是一个讲条件的过程，千万不要将你的问题全部都摆出去，要学会一个一个地进行陈述，一个个商讨解决方案。不要在第一个问题没有解决之前，就抛出第二个问题。如果这样的话，第二个问题一说，你就会马上陷入被动的、没有结果的、新谈判中。

第四，谈判是一场陷阱游戏，要学会故意设下一些善意的“陷阱”，以便引诱对方“就范”，从而赢得谈判最后的成功。

顺利促使重新谈判

一名球星高高兴兴地和一支球队签订了5年打球合同，5年报酬总计2000万美元，平均每年400万美元。这足以使他成为这项专业运动中最富有的运动员了。两年后，球星发现，球员们的薪水普遍提高了50%。现在，与他同一水平的球星和部分比他低一级的球星签订长期合同，每年薪水高达700万美元。他非常忌妒别人，觉得自己受了伤害。他逢人便说他更值钱，要求对他的合同进行重新谈判。

这样做好不好？当然不好。合同就是合同，人人都应该遵守合同，即使它对对方有利。如果说球星不喜欢原来合同的内容，他就不应该在合同上签字。

而且，对公众和新闻媒介公开发表对合同的不满愚蠢的做法。把合同的分歧公开化，为谈判增添了不必要的障碍。本来每个人说的做的都是个人事务（比如工资单），现在却突然对外公开了。谈判时这种人一只眼睛盯着合同内容，另一只眼睛盯着同级球星。

这里的真正问题是：球星不能这样粗暴无礼地对待重新谈判。显然，他需要学习一些重新谈判的艺术规则。

1. 在双方最高兴的时候，提出重新谈判

重新谈判或者续签合同的最佳时机是，当双方的关系最为满意的时候。它既可以是你签订5年期限合同一个星期后的某个时间，也可能是两年后的某个时间。如果双方都乐意重签或者续签合同，没有任何法律限制你们的时间。

然而，糟糕的是，许多人常常在最不利的时机提出重新谈判的要求：他们感到自己在合同的双方关系中处于吃亏的位置；或合同即将到期，他们的谈判位置可能就不是最好的位置了。

例如：当你的委托人公司刚刚宣布良好的利润纪录的时候（尽管这些事情与合同无关），或者你刚刚得到他们的表扬和奖励的时候，也是你提出延长合同期限谈判的有利时机，这时，他们沉浸在喜悦之中，可能显得最为慷慨大方。

2. 把“重新谈判”写进合同

客观环境的变化，导致人们重新谈判。如果双方都认识到客观情况发生了变化，并一致认为有必要修改合同内容，那么重新谈判就是顺理成章的了。

帕特里克·伊文是纽约职业篮球队的高价球星。他在签订为期10年的合同中有这样一条内容：任何时候，只要他不是（全美职业篮球联赛）前4名身价最高的球星之一，合同对他就不再有效。这相当于他可以随时修改合同条款，而他的身价只会升，不会降。如果球星身价普遍下降，他又不会受到影响。

只要有可能，生意人就会把这种“调整性条款”写进合同，如果一名年轻的球星高兴地接受了100万美元的年薪。两年后，他成了超级巨星，身价倍增。这时候，100万美元的年薪就显得太少了。生意人的合同应该及时反应球星的这种潜力和变化。当他的身价增长时，生意人就应该重新举行谈判，或者不经谈判，根据情况变化，主动增加他的报酬。

这种合同不大可能引起争论，只可能使合同持续的时间更长。

3. 给对方增加竞争对手

在要求重新谈判时，如果你能向对方暗示还有感兴趣的第三方想和你签约，对方为了战胜竞争对手，可能非常乐意和你重新谈判，延长合同时间。

美国一位唱片公司的老板深谙此道，他讲过这样一件事：

很久以前，生意人公司艺术业务部和一名年轻的小提琴家签订了制作录音带的合同。在合同中，小提琴家的报酬并不高，但是他每年能出两张专辑。等到合同期满时，小提琴家已经拥有10张个人专辑。对于一个正处于发展中的年轻艺术家来说，这是一个了不起的成就。

实际上，小提琴家在第三年就走红了，他的专辑非常畅销，商业利润也相当可观。生意人有必要和他延长合同时间，但是这样一来，生意人就成了“砧板上的肉”，可能要接受小提琴家的高额要价。

然而，出于对前途和名声方面的因素考虑，小提琴家没有主动提高要价，他对自己的现状很满意。于是，生意人没有明确告诉他想延长合同时间的打算。但是在合同的最后两年时间里，生意人让他知道还有别的艺术家主动提出和生意人合作。当然，生意人给的酬金会更高，计划制作的专辑会更多，投资也会更大，艺术家对作品和制作人有很大的决定权等等。这样一来，生意人轻而易举地延长了合同期限。

打破僵局要有巧妙的方法

在谈判中，经常会遇到双方互不让步而使谈判陷入僵局的情形。使谈判双方陷入尴尬的境地，也影响谈判的效率，挫伤谈判人员的自尊心。因此，应尽量避免在谈判中出现僵局。

在谈判过程中，如果出现僵局，那么双方很难达成一致的协议。这时，我们应该采取主动，设法打破僵局，使谈判向着有利于自己的方向发展，最好的办法之一是以退求进。

1. 以退为进，巧妙打破僵局

一次，甲乙两个公司之间的代表就建设化肥厂事宜进行谈判，几次磋商都很顺利，双方商定利用甲地的优越条件建址。但是不久，丙方也参加进来联合办化肥厂。在第一次三方谈判中，丙方公司的董事长，听了甲乙双方的筹备工作介绍后，断然提出反对：“你们前面所做的一切工作都是没有用的，要从头开始！”

谈判陷入了僵局。

要知道甲乙双方是不能接受丙方苛刻的意见的。因为甲乙双方仅是编制可行性研究报告，就动员了10多名专家，耗资20多万美元，费时3个月，现在要是全盘否定，一切从头来，显然是没有道理的。但是，这位董事长的威望比较大，而且在甲方公司所在地的许多企业里拥有大批股票，他还是当地化肥工业组织的主席，怎么改变这位拥有巨大权威的董事长的决心，打破沉闷的气氛呢？

但是接下来甲方代表的一席话却突破僵局，使接下来的谈判进行地十分顺利。当时的情况是这样的：甲方代表终于按捺不住了，猛然站起身，义正辞严地说：“我代表甲方地方政府声明：为了建设这个化肥厂，我们选定了一处靠近港口、地理位置优越的厂址。为了尊重我们的友谊，在许多合资企业表示要得到这块土地的使用权时，我们都拒绝了。如果按照董事长今天的提议，事情将要无限期的拖延下去，那我们只好把这块地方让出去！对不起，我还要处理别的事情，我宣布退出谈判，下午，我等待你们的消息！”说完，他拎起皮包就走，回自己的房间去了。

没想到半小时后，一位处长跑来兴奋对他说：“这招真灵，你这一炮放出来，形势急转直下，那位董事长说了，要赶快请你回去，他们强烈要求迅速征用那块场地！”

谈判成功了。

取得这次谈判胜利的主要原因，在于甲方代表能够认真分析出现僵局的症结所在。针对这种情况，甲方代表并未针锋相对，而是采取以退求进的策略，使甲方由被动僵持转为主动出击，以土地主人的身份，牵制对方，居高临下，逼对方投降。丙方代表虽然骄横无理，但他手中没有主动权，征地建厂的主动权在甲方。

以退求进，是军事、政治斗争中，一种重要的进攻策略，在公共关系中也经常使用。退让，并不意味着懦弱和失败，退的目的是为了进。在这里退，是为了在那里进；在此时退，是为了在彼时进；暂时的退，是为了长远的进。审时度势，以退求进，成功在握。

有时候僵局产生也不是因为根本性的原则问题，而是面子问题。你一软下来，给了对方面子，对方也

就软下来，再一起吃饭聊聊天，气氛一缓和，往往也差不多了。在谈判中不能只考虑自己，而不让对方挣钱，所有的交易都是双赢的。

2. 找到对策，使谈判出现新的转机

在僵局已经形成的情况下，一般应采取以下对策来缓和双方的对立情绪，使谈判出现新的转机。

一般来说，首先应抛弃旧的传统观念，正确认识谈判中的僵局，不要过早放弃，这一点很重要，可以采取避轻就重的措施，有时候转移视线也不失为一种有效的方法。也可以运用休会策略，休息一会再谈，还可以尝试换一种谈判环境，缓解一下气氛；当僵局比较严重的时候，寻找一个调节人也是一种比较好的方法。

要严格区分谈判对手的要求与需要，不仅可以使你清楚地了解对手的真实动机，更有助于你在谈判中掌握主动权。你还可以考虑各种层面的要求，去发掘潜在的需要找到谈判条件，并做广泛的提问，最为关键的是要求背后真实需要。在此基础上你可以评估、比较、合并对手与你本人的需要，找出能够满足双方需要并且双方都能接受的谈判条件，这样你就可以将其替代原有谈判条件，使对方不再坚持以前谈判中的所谓要求，将谈判进一步深入下去。

牵涉多项讨论主题的谈判，更要特别留意见题的重要性及优先顺序。譬如，在一场包含八项议题的谈判中，有五项为重要议题，另三项则不甚重要。而假设五项重要议题中已有四项获得协议，只剩下一项重要议题和三项小问题，那么，为了能一举使这些议题也获得解决，你可以这么告诉对方：五个难题已解决了四个，剩下的一个如果也能一并解决的话，其他的小问题就好办了。让我们再继续努力，好好讨论讨论唯一的难题吧！如果就这么放弃，大家都会觉得遗憾呀！听你这么一说，对方多半会点头，同意继续谈判。

在有些情况下，如协谈的大部分条款都已商定，却因一两个关键问题尚未解决而无法签订合同。这时，乙方也可由地位较高的负责人出面谈判，表示对僵持问题的关心和重视。同时，这也是向对方施加一定的心理压力，迫使对方放弃原先较高的要求，做出一些妥协，以利协议的达成。

当谈判内容包含多项主题时，可能有某些项目已谈出结果，某些项目却始终无法达成协议。这时候，你可以这么“鼓励”对方，“看，许多问题都已解决，现在就剩这些了。如果不一并解决的话，那不就太可惜了吗？”这是一种用来打开谈判僵局的说法，它看起来虽稀松平常，却能发挥莫大的效用，所以值得作为谈判的利器，广泛地使用。

随机应变，力挽狂澜

曾经有个讨债专业户，某次受雇去追讨一家企业所欠的贷款，他从那家工厂门卫口中知道了该厂厂长另有新欢。他就到厂长家中与其妻子闲聊，在此其中，他掌握了该厂长偷税、行贿等不法私情。然后，他又去找厂长，以此要挟对方，也就这样他如愿地追缴到了欠款，随之也拿到了事先约定的佣金。他的前任没有成功，因为他们只能够根据自身的需要而没有可能满足对方的需要。简单地说，对手不怕他。他则以其狡诈的手段（这属于谈判谋略的范畴）发现或者说创造了对手的需要，因此也便形成了一种交换的可能和必要。这就是谈判当中所谓的“空手道”的秘密。

然而，在谈判的过程中更重要的是能够做到随机应变，努力抓住对方的弱点给予严厉性的打击，有气功中点穴手段的奇妙效果。有些弱点是事先已经被对方掌握的，然而有些弱点则是在对招之中对方暴露出来的，那么就需要你随时地发现对方的把柄，然后给以严厉反击。两雄争辩，就可称得上是双方理与气的较量，理是气的内核，气是理的锋芒，理直就气壮，理曲则气馁；但在一定条件下，气盛也能使理壮三分。出色的谈判家常常着意寻找对手的有关弱点，狠狠一击，譬如釜底抽薪，使对方的锐气顷刻消释，束手就范。所谓有关的弱点，是指对手论点上的错误、论据上的缺失、论证上的偏颇或其本身性格、行为、感情方面的各种各样的局限。诸葛亮舌战群儒的故事，是十分值得欲施把柄的谈判人员研究学习的。

诸葛亮在刚开始到江东的时候，对于作为弱国的使者，而且独自一人的他，看上去势单力薄。江东那么多欺软怕硬的谋士们，就倚仗着坐在家中，人多而且势众，每一个都盛气凌人。诸葛亮便下定决心一定要先打掉他们的气焰，因此出手凌厉，制人要害，如同张昭这样的江东首席谋士，依照他的嚣张气势，也不过勉强与诸葛亮周旋了三个回合而已。他突出的弱点是主张降曹，投降是既无能又无耻的表现。诸葛亮瞅准这一点，在历数刘备一方如何的仁义爱民、艰苦抗击曹操之后，话题猛然一转：“盖国家大计，社稷安危，是有主谋。非比夸辩之徒，应誉欺人；坐议交谈，无人可及，随机应变，百无一能。——诚为天下笑耳！”也就如此一下子点到了张昭的伤痛处，使他再也无法开口。

张昭以下的虞翻、步騭、蒯越、陆绩、严峻、程德枢几位，全都是上来一个回合就翻身落马的。如薛练与陆绩出于贬低刘备，以此也抬高了曹操的身份，同时就犯了当时士大夫阶层中的舆论大忌。诸葛亮一把抓住这个方面，斥责他们一个是“无父无君”，另外一个“小儿之见”，说得两个人“满面羞惭”，先后“语塞”。严峻与程德枢完全是迂腐儒生，一个问诸葛亮“适为儒者所笑”，诸葛亮尖锐地指出：“寻章摘句，世之腐儒也，何能兴邦立事”“小人之德……笔下虽有千言，胸中实无一策。”甚至屈身变节，就会显得更加可悲。准确而更加有力地反击了对方的弱点，从而使得对方信心大减，垂头丧气，理屈词穷。

在谈判的唇枪舌剑中，对手在任何时候总是会有说漏嘴的时候，那么此时的你就需要随机应变，抓住对方的弱点，狠狠地进行攻击。采用这种办法用以对付傲气十足的手就显得更为容易或奏效，因为做者一丢丑便像斗败的公鸡一样，就会头丧气，沮丧不已。因此傲者比谦虚的人更容易打败。

巧妙利用情感，软硬兼施

谈判行为是一项很复杂的人类交际行为，它伴随着谈判者的言语互动、行为互动和心理互动等多方面的、多维度的错综交往。谈判行为从某种意义上说可以看成是人类众多游戏中的一种，一种既严肃而又充满智趣的游戏行为。参与者在遵守一定的游戏规则中，各自寻找那个不知会在何时、何地、何种情况下出现的谈判结果。

在谈判桌上，双方都有众多的“谋士”和主谈人，其中都不乏持强硬态度的和持温和态度的人士，这是为什么呢？为的是运用软硬兼施的谈判战术。软硬兼施是谈判时较常用的一种技巧，不论是哪一方都会出现软硬兼施的场面，对解决问题来说有比较、有对照，至少可以让对方听到两种看法，以便从中选择可接受的条件。虽然是有意的事先预谋，但实效性较强，使谈判高潮迭起，有声有色，从侧面也可以起到推波助澜的作用。

1. 软硬兼施，赢得谈判

美国企业家汤普斯·里昂，从外表看起来就是一个极其严肃的人。有一次，里昂为了大量采购飞机，亲自与飞机制造商的代表谈判。由于里昂的性格和外貌以及社会地位，他的谈判风格令一般对手很难适应，这次谈判也是如此。里昂原打算购买34架飞机，其中有11架是非得到不可的。但是，由于里昂过分强硬的态度和霸道蛮横的讲话风格，导致飞机制造商的谈判代表相当恼火，直到最后里昂被踢出了谈判场地，双方不欢而散。

现在，里昂本人是不能再参与谈判了，于是他派遣了自己的私人助理来和对方继续谈判。这名代表并没有采取里昂强横霸道的谈判方式，而是充当了一个老好人的角色，和对方推心置腹地交流看法和思路，使谈判重新回到友好和谐的气氛中，但是与前次谈判的结果完全不同，里昂的私人助理很快搞定了一切。

这场谈判最终是里昂一方赢得了胜利。其实这一切都是里昂刻意营造的。在这次谈判之前，里昂告诉自己的助理，没有必要把34架飞机全部争取到，只要能够争取到必须得到的11架就足够了。里昂的助理就是带着里昂的真正目的与对方进行谈判的，经过一番激烈而友好的谈判后，里昂的助理竟然从飞机制造商的谈判代表那里争取到了30架飞机，而且里昂所要求的必须得到的11架飞机全都包括在内。

这个结果正是里昂所想要得到的，可他还是想了解一下，他的助理是用什么方法得到的这一切。助理告诉他：“原因其实很简单，每次在谈判过程中出现障碍时，我都会问对方是希望和我解决这个问题，还是希望留给汤普斯·里昂先生解决？结果，对方每次都是很痛快地接受了我的要求，就是这样”。

在这次谈判中里昂正是运用了软硬兼施的策略，这在谈判学上也称为“好人与坏人法”。大凡商界谈判，通俗一点持强硬态度的叫“坏人”，在这个案例中里昂的角色是“黑脸”，即“坏人”；温和派的态度较好，彬彬有礼，就被称为“好人”，而他的助理扮演的则是“白脸”，即“好人”。“黑脸”和“白脸”其实是属于同一阵线，两者的最终目的都是想从对方身上得到他们想要的东西。而“黑脸”和“白脸”的策略就是他们所使用的方法。

黑脸的责任，就在于激起对方“这个人不好惹”、“碰到这种谈判对手真是倒了八辈子霉”的反应。而其助手所扮演的白脸，其目的就是在扮演和平天使的角色，使对方产生“总算松了一口气”的感觉。黑脸白脸一唱一和，软硬兼施，在这一软一硬的过程中，实现了从飞机制造商那里争取到30架飞机的目的。

谈判时，这个“好人”和“坏人”的战术该如何使用呢？先要有人采取强硬的立场，表现得傲慢无礼、态度强硬，他的要求要极其苛刻，狮子大开口，目的是使谈判对手对这种谈判产生极大的反感或者畏惧。而另一个人则是友善的，他表现得一团和气，以诚恳的态度，合情合理地对待对方，给人的感觉极其友善。他提出的条件和前一个人比较之下，似乎很合理。和这么一个和气的人交易要比跟那个霸道蛮横的人交涉愉快多了。

2. 密切配合才能致胜

小秦的姐姐在市区中心开了一个服装店，那天她刚好路过，就进去和姐姐聊聊天，增进一下姐妹之间的感情。在正谈话的时候，进来了一位女孩来买衣服。小秦的姐姐就很耐心的跟她讲最近一些的新款与价格，可介绍了半天，这位女孩似乎并没有真正要买的意愿。接下来小秦开口说话了：“这位小妹妹，你还犹豫什么呀，这么漂亮的款式，这么便宜的价格，你去哪儿找啊。再说了，你看这衣服的颜色和你的肤色多相配，综合这几条，你还考虑什么呢？你也逛了有一会儿吧，相信你心里也有底了，我敢说，你走出了这家店，就很难找到完全符合这几个条件的衣服了。”这位女孩笑了，结果她答应试试几个款式，购买了两件衣服。

在这个案例中，小秦就扮演了“黑脸”的角色，两姐妹密切配合，最终达成交易。其实在现实生活中，软硬兼施，唱黑脸白脸的方法每一个行业都在使用，尤其是在商业谈判中，这种方法更是被发挥的淋漓尽致。

当然，要想唱好黑脸白脸角色，取得最佳的谈判成果，首先要做的是在谈判之前准备好好人和坏人的人选。扮演“坏人”的人选从外表看起来要是一个极其严肃的人，他的性格外貌及社会地位应该是高一些的，谈判风格也要令一般对手很难适应。另外一个人就要充当“老好人”的角色，推心置腹地和对方交流自己的看法与思路，使谈判重新回到友好和谐的气氛中。

要特别注意的是，在谈判中，由于扮演黑脸的作用主要有胁迫和吓阻两大类，胁迫就是叫对方做某件事，通常就是在对方已经做了，我们叫他撤回的情况；吓阻完全相反，就是叫对方不做某件事，用于防患于未然。但无论是哪种形式，只要黑脸按照自己既定的任务做了，就一定担负着某种风险，因为对方很有可能因此而放弃与我们的合作。

比如，如果我们威胁对方：“限你在某年某月某日之前做出某件事，否则你将会受到某种惩罚。”这个时候，如果他做了，他就会很没面子，但是如果他没做，即我们威胁了却没有得到兑现，那么我们一样很没面子。针对这种情况，结果很可能会造成“两败俱伤”的“惨状”，我们尤其要注意预防这种情况的发生。

互利才能双赢

在谈判中我们强调己方利益高于一切，但这种“高”也是有限度的，要懂得适度，也要考虑对方的承受能力，不能把己方的高目标建立在损害对方利益的基础上，一旦谈崩，对双方都会有很大的影响。

如果谈判的一方单纯考虑自己的利益，而忘记了谈判是双方或多方的合作，由于自己的要求过高而损害了别人的利益，那么也将出现两种不利的局面。第一个不利局面是对方会认为你没有诚意以致破坏了谈判的和局。过分激进造成的第二个不利局面是对方为了抵制过高要求，也将“漫天要价”，使谈判在脱离现实的空中楼阁中进行，以致徒劳无功，浪费时间。

1797年美国前国务卿蒂莫西·皮克林宣布：1796年有316只悬挂美国国旗的船只被法国抢去。为了避免开战，美国前总统约翰·亚当斯派了一个3人委员会去同法国商谈解决的办法。当美国特使到达巴黎后，法国热月党人组成的5人督政府却迟迟不接见。最后，有3个法国大臣提出，亚当斯总统必须向法国督政府表示道歉，并拿出一笔金额为120万利弗尔（相当于25万美元）的“借款”，法美谈判才开始。这些条件当时不仅显得太过分，而且是对美国总统的侮辱。结果谈判告吹，美国特使愤怒而归。于是许多美国人要求对法宣战。

法国督政府这次以损害他人利益为基础的谈判，不仅破坏了谈判和局，而且也直接损害了己方的利益。因此，在谈判的开局阶段，不仅要力戒保守，而且还要防止因提出过分的要求而破坏谈判气氛。

19世纪，英美因胡安边界发生纠纷。开始，英国提出较高的谈判利益要求，因此刺激了美国政府。美国民主党为此在1844年全国大会上提出了“54度40分，不然就打仗”的口号，结果英美双方展开了马拉松式的、毫无成效的谈判。直到美国因与墨西哥关系紧张，加上英国又提出了一个折中方案——以北纬49度为两国在那一地区的分界线，才签订了著名的“妥协条约”——《俄勒冈条约》，结束了这场谈判。

这一事实证明，如果谈判的一方在谈判的开始阶段提出不切实际的过高要求，对方也会“以其人之道，还治其人之身”，使谈判陷于僵局。因此，在谈判的开始阶段，谈判者既要有一个较高的目标，又要防止不切实际地“漫天要价”。

用事实展示你的实力

在谈判过程中，除了必要的技巧外，就是你要有足够的诚意，运用客观事实来介绍自己的实力，事实胜于雄辩，能够赢得对方的信任，你就已经取得了成功的一半，具有说服力的事实替你展示实力，会使你在谈判中事半功倍。

在一次农用产品交易会上，某国的一位商人想向我国的某拖拉机厂订购一批农用拖拉机，但他不太清楚某拖拉机厂的产品质量和销路。拖拉机厂的代表并没有单纯地用一些枯燥的技术指标来说服他，而是拉家常式地问道：“贵国的××经理您熟悉吗？”“熟悉，当然熟悉。我们都是做农用机械生意的，还合作过呢。”“噢，那你为什么不向他了解一下情况呢？去年他从我们厂买了一大批拖拉机，可是大赚了一笔啊。”客商回到住处后，立即通过国际长途电话验证这些情况，第二天就立即与拖拉机厂签订了订购合同。

事实是可以验证的，是不以人的意志为转移而客观存在的。事实的这种客观性、直观性有时候能比数据、资讯等更具说服力。在谈判过程中，当你向对方介绍关于你实力的事实后，对方一定会以最快的速度去验证。一旦验证你所说话是真实可信的，你的实力也就不言自明了，对方对你的信任也就油然而生了。但这就要求我们在运用事实显示己方实力时要遵守规则，做到实事求是，绝不能言过其实，吹牛夸大。在谈判中用事实说话，有一说一，多留些余地，会使你陈述的事实更具说服力。

两位谈判者在谈判中向对方介绍自己的产品，以表现自己的产品在质量方面的实力。

甲：我们的产品质量超群，运行寿命远远超过了某国的某某产品（世界著名品牌），绝对不会出现任何问题。

乙：我们产品的质量在各项指标上都远远超过了国家规定的标准，性能优良。用户的反应相当不错。但是由于国内的工艺水平不过关，有一个小的部件在周围环境温度过高或使用时期过长时会出现损坏。不过您放心，这不会影响到整个机器的正常运行，而且我厂随机附送大批零部件，并可随时到贵厂协助抢修。

面对甲乙两方的介绍，很明显，买方一般更乐意购买乙方提供的产品。这是一条心理学上的规律在起作用。这一规律认为：当人接受到超过正常标准的外界信息时，人的心理活动趋向于缩小和减弱外界刺激的作用；当人接收到低于正常标准的外界信息时，人的心理活动趋向于扩大和加强外界刺激的作用。这种心理作用影响着人的选择。因此，在介绍己方情况时，实事求是、留有余地要比夸大其词更具有感染力，更具可信度。

借名扬名，给自己造势

借名扬名是在利用普通人的崇拜权威的心理。在普通人的思维中，通常有这样一种定式，名人推崇、赞赏的东西也一定是好东西。其质量、性能也一定过硬，无须去怀疑。因此，在谈判过程中介绍己方情况时，适当运用借名扬名的技巧可以直接而鲜明地体现己方的经济实力、经营理念和所处的社会地位。它是谈判者在谈判过程中为自身及产品扬威，显示己方实力，提高谈判值的有效武器。

在一次谈判中，虽然供货商提供的各种资料均显示出他所提供的电子元器件的质量没有任何问题，但厂家由于第一次接触这种品牌的产品，所以始终拿不定主意。甚至想退出谈判，去购买质量虽不太过硬但自己十分熟悉的一种旧产品。

这时，供货商灵机一动：“你知道××彩电吧（××彩电是国家推荐的名优产品）？”“当然，不瞒你说，我家的彩电就是××牌的。”

“你觉得这种彩电的质量如何？”

“没问题，一点不比进口产品差。”

“我很荣幸地告诉你，生产××牌彩电的厂家一直都选用我们的产品，前几天刚签了一个长期供货协议。”

听了这样的介绍，厂家的顾虑消除了，很痛快地和供货商签订了协议。

供货商巧妙地把××牌电视机的知名度转化为其产品在质量方面的实力，打消了厂家的顾虑，使谈判的局面峰回路转。如果供货商还是靠各种资料对其产品的质量进行介绍，恐怕很难收到这样的效果，可能厂家已经退出谈判了。

应当注意的是，当你精心策划，准备运用“借名扬名”的技巧时，一定要考虑到它可能产生的负面影响。也就是你所借用的“名”会不会使对方产生认同的心理。如果不能起到这种作用，就会适得其反，引起对方的反感，不但达不到显示本方实力的目的，而且还可能使谈判陷入僵局。

Chapter 10 朋友之间要巧说场面话

“千里难寻是朋友，朋友多了路好走。”交朋友是我们人生中的一项重要活动。认识朋友容易，但是维系朋友关系，增进友谊却不简单。朋友相处，最重要的就是体现在语言的交流上，只有讲究说话方式，才不会因言语的不当而导致昔日的朋友感情破裂，甚至互不来往。

对待朋友的请求，不要斩钉截铁地拍胸脯

答应帮别人办事儿，首先看自己能不能办到，这是人人都明白的道理。可就有那么一些人不自量力，对别人请求帮助的事情一概承担下来，事情办好了什么事也没有，如果办不好或只说不做，那就是不守信用，朋友就会埋怨你。

一个有点权力而又很有限的人更应该注意，因为你有权，别人，包括亲戚朋友托你办事儿的人肯定多。这时你应该讲点策略，不能轻易答应别人。有的朋友托你办的事儿可能不符合政策，这样的事儿最好不要允诺，而是当面跟朋友解释清楚，不要给朋友留下什么指望。不然，朋友会认为你不给办事儿。有的朋友找你办的事儿可能不违反政策，但确有难度，那就跟朋友说明，这事难度很大，我只能试试，办成办不成很难说，你也不要抱太大希望，这样做是给自己留有余地，万一办不成，也好有个交代。

当然，对于那些举手之劳的事情，还是答应朋友去办，但答应后，无论如何也要去办好，不可今天答应了，明天就忘了，待朋友找你时，你会很尴尬。

我们在这里强调不要轻率地对朋友做出许诺，并不是一概不许诺，而是要三思而后行。尽量不说“这事没问题，包在我身上了”之类的话，给自己留一点余地。顺口的承诺，只是一条会勒紧自己脖子的绳索。

前几年春节联欢晚会上曾演出过这样一个小品：一个人为了避免别人瞧不起自己，假装自己手眼通天，别人求他办事，不管有多大困难一概来者不拒。为了帮别人买两张卧铺票，不惜自己通宵排队，结果闹出了笑话……

对待朋友的要求，要注意分析，不能一概满足。因为不分青红皂白一概满足，有可能惹火烧身。因此，必须搞清楚朋友的要求是正当的，还是不正当的，是不是符合原则或规范。千万不能碍于情面，有求必应，有求必办。

对待朋友的要求，是否要拒绝，又如何拒绝呢？下面几点可供你借鉴：

1. 问清目的

朋友要求你帮助或希望与你合作完成某事时，你必须首先问清楚是什么事、动机是什么、目的何在。如果是正当的，在你力所能及的范围内可尽量提供帮助，以尽朋友之谊；假如朋友的要求你认为超越了正常范围，就应毫不犹豫地拒绝他。

2. 态度坚决

无论对方的要求多么强烈，只要你认为不能接受，便要态度明确、坚决地予以拒绝，不能留有余地。“实在抱歉，我无能为力”，“对不起，我没有办法答应”，也不要给他出主意，否则，你仍难脱干系，说不定他还会来找你，让你想办法。

3. 接受指责

遭到了你的拒绝，对方的要求不能达到，他必然会对你加以指责。对此，你可以表示接受。这里，需要注意的是，千万不能中了对方的激将法。比如他说：“我就知道你做不到，看来果然如此。”对此，

你不妨报之一笑，承认自己能力有限，“做不到”他要求的事。

4. 消除愧疚

拒绝了朋友的要求，朋友可能会愁眉苦脸、唉声叹气。这时候，你没必要自责，没必要感到愧疚。既然拒绝，你自然有拒绝的理由。最好的做法是，用你的理由来消除内心的愧疚，达到心理的平衡。

5. 电话拒绝

有时候碍于面子，当面不好意思拒绝朋友。这种情况下，你可以让朋友先回去，告诉朋友等你考虑好后再给他答复。然后，打个电话把你的意见告诉他。这样，双方不见面可以避免不好意思或避免造成尴尬。

会说场面话的人也会让别人痛快地说

人们都喜欢自己说，而不喜欢别人说话，更喜欢谈论自己的事情。这是人的弱点，只有克服这些弱点，你才会是一个受欢迎的人。

卡耐基的名声远播到欧洲，欧洲的有些地方就邀请他去作演讲，卡耐基有了一次欧洲之行。

从欧洲回来之后，一天，卡耐基的朋友邀请他参加桥牌晚会。在这个晚会上，只有卡耐基和另外一位女士不会打桥牌，他俩坐在一旁就闲聊上了。

这位妇女知道卡耐基刚从欧洲回来，于是就对卡耐基说：“啊，卡耐基先生，你去欧洲演讲，一定到过许多有趣的地方，欧洲有很多风景优美的地方，你能讲讲吗？要知道，我小时候就一直梦想着去欧洲旅行，可是到现在我都不能如愿。”

卡耐基刚进晚会时听朋友介绍过她，知道她刚从南美的阿根廷回来。阿根廷的大草原景色秀丽，到那个国家去旅游的人都要去看看的，且都有自己的一番感受。现在听了她说话，发现这是一个健谈的人。他知道，跟一个健谈的人说话就不能让她很久地听自己说，而是要说个痛快。况且就算自己一直说下去，也会被她不时地打断，反倒不如给对方提供一个讲话的机会。

于是他对那位女士说：“是的，欧洲有趣的地方可多了，风景优美的地方更不用说了。但是我很喜欢打猎，欧洲打猎的地方就只有一些山，很危险的。就是没有大草原，要是能在大草原上边骑马打猎，边欣赏秀丽的景色，那多惬意呀……”

“大草原”，那位女士马上打断卡耐基的话，兴奋地叫道，“我刚从南美阿根廷的大草原旅游回来，那真是一个有趣的地方，太好玩了！”

“真的吗，你一定过得很愉快吧。能不能给我讲一讲大草原上的风景和动物呢？我和你一样，也梦想到大草原去的。”

“当然可以，阿根廷的大草原可……”那位女士看到有了一个倾听者，当然不会放过这个机会，滔滔不绝地讲起了她在草原的旅行经历。然后在卡耐基的引导下，她又讲了布宜诺斯艾利斯的风光和她沿途旅行的国家的风光，甚至到了最后，变成了她对自己这一生去过的美好地方的追忆。

卡耐基在一旁耐心地听着，不时微笑着点点头鼓励她继续讲下去。那位女士讲了足足有一个多小时，然后晚会就结束了，她遗憾地对卡耐基说：“卡耐基先生，下次见面我继续给你讲，还有很多很多呢！谢谢你让我度过了这样美好的一个夜晚。”

卡耐基在这一个小时中只说了几句话，然而，那位女士却向晚会的主人说：“卡耐基真会讲话，他是一个很有意思的人，我很乐意和他交谈。”

其实卡耐基知道，像她这样的人，并不想从别人那里听到些什么，她所需要的仅仅是一双认真聆听的耳朵。她想做的事只有一样：倾诉。她心里真想将自己所知道的一切全都讲出来，如果别人愿意听的话。对这种谈话者，最好不要自以为是，卖弄口才，堵住他们的嘴巴，那只会赢来打哈欠的嘴巴和厌烦的表情。一般人有两种心理状态：其一是，一般来说，一个人作为一个独立的主体，他总是事事从自我的角度

出发，他最喜欢的是他自己而非别人，他最爱谈论的便是自己，所以在谈话时不是倾听别人讲话，而是口若悬河地向别人讲自己的事。这是典型的自我中心主义者。其二是，不是很健谈的人，他的心理活动比较复杂，情绪变化较大。由于他沉默寡言，不开心的事情不愿讲出来，许多烦恼的情绪都被理智积压在心中。有时候，有了什么高兴的事情，也不喜形于色，不愿与人分享，也埋藏在心中，这种人表面上看起来不动声色，坚强沉着，内心活动却很激烈。

因此，遇到一次渲泄的机会，而你正是他的朋友，你千万不能打断他，这时你所做的事就是静静地听。在倾听的过程中，你们的友谊在加深，他对你的信任程度也在增加，你会因此而获得一份真诚的友情。因为当他发现你在认真地聆听他的话时，好感和亲近感便油然而生了。因为你已满足了他的需要，最重要的是，你一开始便尊重他了。他在你的这种态度上找到了他的重要感，自信心。

密友间该客气时也要客气

大多数人都认为：好朋友之间无须讲究客气。他们觉得好朋友彼此熟悉了解，亲密信赖，犹如兄弟姐妹，可以不分你我。而且朋友之间就该有福共享，有难同当，讲究客气未免太拘束也太见外了。然而，事实上朋友关系的续存是以相互尊重为前提的，容不得半点强求、干涉和控制。彼此之间，情趣相投、脾气对味则和、则交，反之，则离、则绝。朋友之间即使再熟悉、再亲密，也不能随便过了头，不讲客气，这样下去，默契和平衡迟早会被打破，友好关系将不复存在。因此，对好朋友也要客气有礼，可以不强调自己的“面子”，但不可以不给朋友面子。

中国素称礼仪之邦，用礼仪来维护和表达感情是人之常情。当然，我们说好朋友之间讲究客套，并不是说在一切情况下要僵守不必要的繁琐的礼仪，而是强调好友之间相互尊重，不能跨越对方的禁区。

每个人都希望拥有自己的一片小天地，朋友之间过于随便，就容易侵入这片禁区，从而引起隔阂冲突。比如，不问对方是否空闲、愿意与否，一坐下来就“屁股沉”，全然没有意识到对方的难处与不便；一意追问对方深藏心底的不愿启齿的秘密，一味探听对方秘而不宣的私事；忘记了“人亲财不亲”的古训，忽视朋友是感情一体，而不是经济一体的事实，花钱不记你我，用物不分彼此等等，都是不尊重朋友，侵犯、干涉他人的坏现象。偶然疏忽，可以理解，可以宽容，可以忍受。长此以往，必生间隙，导致朋友的疏远或厌倦、友谊的淡化和恶化。因此，好朋友之间也应讲究客套，恪守交友之道。

对朋友放肆无礼，最容易伤害朋友，其表现有如下种种，不可以不小心约束：

1. 过度表现，言谈不慎，使朋友的自尊心受到挫伤

也许你与朋友之间无话不谈，十分投机。也许你的才学、相貌、家庭、前途等等令人羡慕，高出你朋友一头，这使你不分场合，尤其与朋友在一起时，会大露锋芒，表现自己，言谈之中会流露出一种优越感，这样会使朋友感到你在居高临下对他说话，在有意炫耀抬高自己，他的自尊心受到挫伤，不由产生敬而远之的意念。所以，在与朋友交往时，要控制情绪，保持理智平衡，态度谦逊，虚怀若谷，把自己放在与人平等的地位。

2. 彼此不分，违背契约，使朋友对你产生防范心理

朋友之间最不注意的是对朋友物品处理不慎，常以为“朋友间何分彼此”，对朋友之物，未经许可便擅自拿用，不加爱惜，有时迟还或不还，一次两次碍于情面，不好意思指责；久而久之，会使朋友认为你过于放肆，产生防范心理。

3. 过于散漫，不拘小节，使朋友对你产生轻蔑、反感

朋友之间，谈吐行动理应直率、大方、亲切、不矫揉造作，方显出自然本色。但过于散漫，不重自制，不拘小节，则使人感到你粗鲁庸俗。也许你和一般人相会以理性自约，但与朋友相聚就忘乎所以。或指手画脚，或信口雌黄、海阔天空，或在朋友言语时肆意打断，讥讽嘲弄，或顾盼东西，心不在焉，也许这是你自然流露，但朋友会觉得你有失体面，没有风度和修养，自然对你产生一种厌恶轻蔑之感，改变了对你的原来印象。所以，在朋友面前应自然则不失自重，热烈而不失态，做到有分寸，有节制。

4. 用语尖刻，乱寻开心，使朋友突然感到你可恶可恨

有时你在大庭广众面前，为炫耀自己能言善辩，或为哗众取宠逗人一乐，或为表示与朋友之“亲密”，乱用尖刻词语，挖苦嘲笑讽刺朋友或旁人，大出其洋相以博人大笑，获取一时之快意，竟不知会大伤和气，使朋友感到人格受辱，认为你变得如此可恨可恶，后悔误交了你。也许你还不以为然，会说：朋友之间开个玩笑何必当真？殊不知，你已先操作了朋友之情。所以，朋友相处，尤其在众人面前，应和蔼相待，互敬互慕互尊，切勿乱开玩笑，用恶语伤人。

5. 乘人不备，强行索求，使朋友认为你太无理、霸道

当你有事需求人时，朋友当然是第一人选，可你事先不做通知，临时登门提出所求，或不顾朋友是否情愿，强行拉他与你同去参加某项活动，这都会使朋友感到左右为难。他如果已有活动安排不便改变，就会更难堪，对你所求，若答应，则打乱自己的计划；若拒绝，又在情面上过不去。或许他表面乐意而为，但心中就有几分不快，认为你太霸道，不讲道理。所以，你对朋友有求时，必须事先告知，采取商量的口吻讲话，尽量在朋友无事或情愿的前提下提出所求。同时要记住：人所不欲，勿施于人；己所不欲，勿施强求。

6. 不知时务，反应迟缓，使朋友对你感到厌烦

当你上朋友家拜访时，若遇上朋友正在读书学习，或正在接待客人，或正和恋人相会，或朋友准备外出等，你也许自恃挚友，不顾时间场合，不看朋友脸色，一坐半天，夸夸其谈，喧宾夺主，不管人家早已如坐针毡，极不耐烦了。这样，朋友一定会认为你太没有教养，不识时务，不近人情，以后就想方设法躲避你，害怕你再打扰他的私生活。所以，每逢此时此景，你一定要反应迅速，稍稍寒暄几句就知趣告辞。珍惜朋友的时间和尊重朋友的私生活，如同珍重友情一样可贵。

7. 随便反悔，不守约定，使朋友对你感到不可依赖

你也许不那么看重朋友间的某些约定，对于朋友们的活动总是姗姗来迟，对于朋友之求当时爽快应承，过后又中途变卦。也许你真有事情，耽误了一次约好的聚会，或没完成朋友相托之事，也许你事后轻描淡写解释一二，认为朋友间应当相互谅解宽容，区区小事不足挂齿。殊不知，朋友们会因你失约而心急火燎，扫兴而去。虽然他们当面不会指责，但必定会认为你在玩弄朋友的友情，是在逢场作戏，是反复无常、不可依赖之辈。所以，对朋友之约或之托，一定要慎重对待，遵时守约，要一诺千金，切不可言而失信。

8. 过于小气，斤斤计较，使朋友认为你是吝啬之人

你可能在择友交友时，认为朋友以友情用于一切，金钱是无足轻重的小事。这种思想使你与朋友相处时显得过于拮据，事事不出分文；或患得患失，唯恐吃亏。对朋友所馈赠然而受，自己却一毛不拔，这会使朋友感到你视金如命，是个吝啬之人。所以，朋友之交，过于拮据显得吝啬小气；而慷慨大方则显得豪爽大度，会使友情牢固。

9. 一意孤行，不听人意，使朋友感到你是无为多事之人

是朋友就是要同舟共济，对好意之计应认真考虑，妥当采纳。也许你无视这点，每遇一事，一意孤行，坚持己见，无视朋友之见，依旧我行我素，结果自己吃亏，朋友受累。这必定使朋友感到失望，认为你太独断专横，不把朋友放在眼里，是个无为多事之人，日后渐渐疏远你。所以，你在遇事决策时，应多

听并尊重朋友意见，理解朋友的好心；即使难以采纳的意见，也要说清楚，使人觉得你在尊重他。

安慰的场面话要会说

人生在世，总是会发生一些不如人意的事情，由此我们也常常得到朋友的安慰，反过来，我们也需要常常安慰朋友。但是相信很多人都会说：“我不知道怎么安慰人。”的确，安慰朋友的时候也要掌握说话的方式，如果你说得不对，往往会让原本伤心的人更加难过。

而且，每个人所遇到的伤心事都是不一样的，如果总是用一些客套话去安慰，肯定不能达到理想的效果。那么我们不妨转换方式，将安慰的话句句说到人心底。

1. 转移式安慰

用巧言妙语转移对方的心理焦点，以淡化其伤痛的思绪，达到安慰的目的，这是安慰死者家属常用的一种方法。安慰时，尽量少提及、不提及死者，让他们暂时忘记那些无法挽回的不幸，引导他们向前看，走出痛苦的阴影。

肖云川的大哥刚刚过世，他第二天从外地赶回来，只见嫂子和侄儿、侄女号啕大哭，痛不欲生。肖云川并不多问大哥的病情，只是专注地听嫂子的诉说，待她尽情倾诉得差不多后，肖云川关切地说：“大家节哀顺变。说说往后的生活吧，都有哪些困难呢？”侄女、侄女婿说：“妈退休了，一个人在家没人照应，我们接她过去住……”侄子说：“我读硕士研究生班，还有两年毕业。妈甭操心，我搞勤工助学，帮导师做课题研究，有一些收入，家里不用给我寄钱了。”肖云川说：“嫂子呀，你女儿、女婿这么孝顺，儿子这么懂事能干，你今后真有福气哦！往后嫂子有啥困难，只管说，老弟一定帮忙！”一番安慰话，使死者家属的心平静下来，踏实起来，看到了生活的希望。

2. 比较式安慰

面对挫折，不同人的心理是不同的。有的人同强者相比，会产生“比上不足”的心态，这时往往会灰心、泄气。有的人发现有比自己更加不如意的人，便会产生“比下有余”的安慰感，就能有效地排解嫉妒、绝望等消极情绪，而代之以“知足”乃至振奋的情绪。

李雯去年参加高考发挥失常，差5分没能上本科线。看到同班同学一半人考取重点大学，平时比自己差的也考上了本科。她痛苦、失落。妈妈擦干眼泪，咬咬牙说：“复读去，明年再考！家里砸锅卖铁也供你！”李雯伤心地哭了，她10岁丧父，母亲靠做针线活儿养家糊口，他不忍心啊。

这时表哥来了，他问清情况后，乐呵呵地说：“全国800万考生，考上本科的200多万，是少数。落榜的300多万，你比他们强嘛！‘宁做鸡头，莫当凤尾’，你在专科生中是名列前茅的，完全可以进重点大学的专科，再凭自己的努力争取一个专升本的名额，四年后你也是重点大学的本科毕业生！哈哈！”几句话说得李雯母子破涕为笑，高高兴兴准备上大学去。

3. 激励式安慰

安慰别人时，不纠缠于不幸事件的本身，抓住时机，以巧言妙语激励对方跳出苦恼，积极进取，达到安慰的目的。

某中学分配教师住房时，竟把住房十分困难的女教师吴玉荣排除在外，理由是她表现不够好。吴玉荣

得知后，觉得委屈万分。

晚上，吴玉荣的大伯听说侄女闹情绪，特意过来看她。吴玉荣泣不成声地诉说：“我……教两个班高三语文，高考成绩比谁差啦？……我搞语文教改试验，提高学生的口语表达能力，错在哪里呢？……”大伯静静地听吴玉荣诉说，让她尽情宣泄之后，意味深长地说：“荣荣，不就是暂时分不到房子吗，没啥了不得的！你还年轻，让你多吃点苦，锻炼得更坚强些，是好事嘛！大伯相信，你在这张小书桌上也能写出语文教改成功的好经验来！”

吴玉荣听了大伯的话，心情开朗多了。送走大伯，便在小书桌上一丝不苟地备起课来。

4. 分析式安慰

安慰别人最容易犯的一个毛病，就是火上浇油，把人家刚平息的情绪又煽动起来。怎样把别人心上的怨气和怒火扑灭，使其恢复心态平衡呢？有效的方法是帮助对方做理性的分析，弄清事情的是非曲直、利害得失，使他头脑变得清醒起来。

李建和朱慧是一对相恋了6年的情侣。前年李建去澳大利亚留学，朱慧拿出自己全部积蓄资助他。可两年不到李建就另有所爱，甩掉了朱慧。失恋的朱慧悲愤交加，不能自己。来安慰的人不是臭骂“李建不是东西”，就是责备“朱慧上当受骗”，使失恋者伤心之余，又多了一份窝囊和寒心。

当朱慧痛不欲生时，她表姐来了，推心置腹地说：“表妹，不值得那么伤心嘛。李建失去的比你更多，他失去了你这位纯洁、漂亮的姑娘，失去了诚信和人格，终生都会受到正义和良心的谴责。你付出了10万元，认清了一个根本不值得你留恋的人，也值！钱，身外之物而已，丝毫无损于你的品格和形象，东方不亮西方亮，你肯定是笑到最后的人！”表姐巧妙的安慰话使朱慧逐步走出了失恋的阴影。

良言一句三冬暖，安慰人的时候一定要“量体裁衣”，如果一种方法行不通，就换一种思维方式，相信只要你懂得了安慰人的艺术，句句都能暖人心。

向朋友借东西要用商量的口气说

向人借东西，这嘴实在是不好张。但如果你能够从借者的角度考虑问题，并通过语言消除他的顾虑，那么难事也就迎刃而解了。

首先，说话要用商量的语气。向别人借东西时，说话语气一定不要太硬，更不能有伤人的话。要知道，这时是有求于人。如你的孩子患病住院了，你手头又缺钱，只能向别人借。这时，你就可以说：“我的孩子病了，还缺住院费800元，不知您手头宽绰不宽绰？下月发工资我就还您。”用这种商量的口气，只要人家手里有钱，是不会不帮忙的。

但有些人则不注意这一点，向人借钱时说：“谁不知你存了几万元，借我一点儿钱还不是牛身上拔根毛。”诸如此类的话，熟人打趣说话还不要紧，但在借东西时这样说，人家是不愿听的。所以，借东西时，说话一定要用商量的语气，这样才使对方感到你有求于他而且尊重他，他才肯帮你。

借别人东西时，一定要说明归还时间，而且要准时归还给人家。比如，你与同事一起去商店，看见一条新式裙子，你想买下来，刚巧手里钱不够，你就可以说：“小王，你先借给我200元钱吧，等我回去，就让我女儿给你送去。”说明了归还时间，使人感到借出去的钱有了保障，才会放心地借给你。

其次，说话要诚实。向别人借东西要说实话，不能为借而编假话骗人。比如你借钱时，明明近日还不了，为了使人家乐意借，就说：“过几天就还”或“明天就还”。结果不能如期归还，人家就会把你看成不守信的人，下次再借可就难了。而且借东西时不能随便改嘴，开始说借1000元，等人家答应了又说借2000元，这会使借主感到为难的。

借不到时，不要说气话。向人借东西，总有不能如愿的时候，不能因为人家不借给你，你就说出不礼貌的话。比如，你向别人借自行车，人家说：“对不起，自行车不能借你用，等会儿我要外出。”你就不要说出：“怎么这么巧，我来借时你要用”之类的话。否则，就会大伤和气。你在借钱不成时，如能对人家说：“我知道你手头也不宽绰，我再到别处看看。”就让人觉得你能体谅人。

场面话是友谊的催化剂

有一种沟通方法多半见于朋友之间，有点儿不打不相识的味道，就是因为彼此太熟了，所以也就不必文绉绉、有模有样地说话了，好像不这样，就显得他俩的交情不够。这种沟通法也有好处，不容易有心结，心里有什么话，就亮出来。像是撒把胡椒粉，虽然让人打个喷嚏，但是“喷”完了，也就没事了。

萧伯纳和丘吉尔两人，虽然一个在文坛，一个在政界，但却是相知的好朋友。两个人的关系，由他们之间信函往来的内容就看得出来。

萧伯纳有一场新剧要在伦敦首演，他特别送了两张入场券给丘吉尔，还附上一张写着寥寥数语的便信。

“附上拙作演出入场券两张，一张给你，一张给你的朋友——如果你还有朋友的话。”

在政界一向饱受竞争者攻击的丘吉尔看了哈哈大笑，随即回了一封也只写了几句话的便条。

“很抱歉，我今晚没空，但是我会和朋友明晚去观赏——如果你那场戏明晚还能继续上演的话。”

新剧上演前，萧伯纳一位要好的在银行工作的朋友也写了一封信给他：“听说你的新剧就要上演了，送给我前排的入场券10张，以便分送朋友观赏如何？”

这位朋友也收到了萧伯纳的回信。

“听说贵行的新钞票已经出笼了，送给我大额票面的钞票10张，以便分送亲朋好友花用如何？”

有着高明的“说笑”技巧的说话高手，在人群里一向都会是最受欢迎的人物。说笑的时候大可放心，因为伤不了人，所以一旦遇到有什么状况发生，心胸宽大地拿自己来嘲笑一番，最能俘获人心。让人哈哈一笑，不但化解了尴尬，也放松了大家的紧张情绪，可真是功德一桩呀！

有一回宰相王安石骑马游极宁寺，马儿由马夫牵着，王安石坐在马上放眼浏览四周的景致，心情十分愉快。

没想到，马夫一个疏忽，竟然让马儿受惊，马失前蹄，王安石由马背上摔了下来，这下大伙儿可紧张了，尤其是马夫紧张得手足无措。

众人赶快扶起王安石，幸好他毫发未伤。王安石看了看趴在地上吓得直打哆嗦的马夫，一言不发地跨上马背，然后用马鞭指着马夫说：“幸亏我的名字叫做王安石，要是叫王安瓦，这下可要摔得粉碎了！”

一句话说罢，他用鞭子轻打了一下马屁股，继续向前行进，一句妙语让四周的人哈哈一笑，解除了紧张的局面。马夫擦了擦额头上豆大的汗珠，松了一口气。

你有没有发现，在朋友中间，懂得如何说笑的人最受人欢迎，但是一般人需要心理上的调整，才能够培养这份能力。照着以下的方法自我调适，就能让人际关系向前更迈进一步。

1. 放下身份

不管是什么身份，如果想要受人欢迎，就得要放下身份想想看，谁会接近一个成天紧绷着脸，眼睛长在头顶上的人。

2. 把话说得亲切点儿

朋友之间话说得太高雅了，就会拉开距离。“嗨！穿得这么美干什么？要迷死人啊！”这句恭维话就比“嗨！你今天穿的衣服非常漂亮。”要来得亲切。

3. 偶尔装点儿疯，卖点儿傻

没有人喜欢成天看一本正经的苦瓜脸，偶尔装点儿疯，卖点儿傻，就算嘴里讲着歪理，也不会有人怪你，反而会跟着轻松起来插科打诨一番。

不仅是朋友之间，如果夫妻、亲子之间也以这种方式相处，就会有甜蜜温馨的感觉，让人一下了班就想要赶回家哟！

4. 说话不要太教条

就算再有道理，也别把话说得硬邦邦，让人听了不舒服。在朋友之间说理，只要点到为止，别成天婆婆妈妈的，让人见了退避三舍。

5. 把热情拿出来，把诚恳写在脸上

朋友之间遇到麻烦需要有人处理时，尽管举起手来大声说：“让我来！”时常打个电话问候一下，别在有求于人时才登门拜访，结结巴巴地说：“无事不登三宝殿。”

莫在小事上与朋友斤斤计较

每个人在和朋友交往的过程中都难免发生不愉快的事情，有的人总是喜欢斤斤计较，因为一点芝麻大的小事就对朋友不依不饶，最终导致多年的友情破裂。

金无足赤，人无完人。能够做朋友就说明两个人之间有一定的共同认知，朋友也许会有这样那样的缺点，但不会影响你们之间共同的认知。如果你想找到没有缺点的朋友，那么你也许一生也不会有朋友了。对待朋友不能苛求，真心换真心，不能要求四两换半斤，也不能要求对等回报。以一颗宽容真诚的心对待朋友，就永远也不会孤独和失落。

穿行在沙漠中的两个人是一对好朋友。途中，两人发生了激烈争执，其中一个人打了另外一个人一记响亮的耳光。被打耳光的人什么话也没有说，只是在沙子上写道：“今天，我最好的朋友在我的脸上打了一个耳光。”

他们继续走，终于发现了一块绿洲，两个人迫不及待地跳进水中洗澡，很不幸，被打的那个身陷泥潭，眼看就要被溺死，他的朋友舍命相救，终于脱险。被救的人什么话也没说，在石头上写道：“今天，我最好的朋友救了我的命。”

打人和救人的这个人问：“我打你的时候，你记在沙子上；我救你的时候，你记在石头上，为什么？”

另一个人答道：“当你有负于我的时候，我把它记在沙子上，风一吹，什么都没有了。当你有恩于我，我把它记在石头上，什么时候都不会忘记。”

朋友之间没有永远的仇恨，世界上不是所有人都可以成为朋友，因此我们要珍惜这来之不易的友谊。当你不能包容朋友的时候就想想自己的缺点，朋友能够以宽大的胸怀接纳你，同样，你也应该以宽容之心对待朋友，对于一些不值得一提的事情就不要斤斤计较，这样你才能得到更多的友谊。

萧伯纳说：“检验一个男人或一个女人的素养，就是看他们在吵架时的表现。”我想将此话改动一下：“检验一个人的素养，就是看他（她）在与朋友吵架后的态度。”朋友间的伤害往往是无心的，帮助却是真心的。忘记那些无心的伤害，铭记那些对你真心的帮助，你会发现这世上你有很多真心的朋友。在日常生活中，就算是最要好的朋友也会有摩擦，如果斤斤计较，也许会因这些摩擦而分手。

陈晓玲在参加同学聚会时和同学聊到了社会诚信的话题，没想到就因为这个问题和一个在政府部门工作的同学沈东阳发生了争论。沈东阳以不懈的口气对陈晓玲说：“这个问题你没有发言权，这些年你老是呆在一个小单位，你的思想早已落伍了。”言外之意就是，他比陈晓玲有见识得多。

要是以前，陈晓玲会拂袖而去，不再理睬他，可是这次，她只是笑笑，继续心平气和地跟他讨论。聚会散场，和陈晓玲很要好的同学问她：“沈东阳那样说你，你怎么都不知道反击啊，一点都不像你以前的性格。”陈晓玲笑笑说：“我想等他冷静下来，他自然会认识到不该那样跟我说话。再说，好同学、好朋友之间也不该计较那么多，也许当时他是无心的。”果然，第二天，沈东阳就打来了电话，他在电话里说：“昨天我太激动了，一激动就说出了很不礼貌的话。我仔细想了想，发现你的观点也是很有道理的。”就这样，两个人之间的不愉快立马烟消云散了，他们的友谊依然如旧。

有时候，朋友说出些让我们难以接受的话，做出些让我们不满意的事，其实是很正常的，用不着我们

做出过激的反应。因为，人无完人，孰能无过。人的思维也好，情感也好，在与人交往的时候都是处在一个动态的过程中，在这个过程中会有多种思维和情感彼此交织起作用，一些无心之话无心之事，都是在无意识的状态中表现出来的。而十有八九，朋友都会在冷静思考或在自我修养提高后，自我“检测”到。一旦检测到，他们中的绝大多数人，也会通过适当的方式，将自己的歉意或醒悟向对方表达出来的。

可见，在与朋友交往中，因为一言不合，我们就耿耿于怀，甚至老死不相往来，都是心胸不够宽广的表现。我们应当相信朋友的自省能力，对待朋友要宽容大度，只有这样，才能拥有长久真诚的友谊。

说好场面话，友谊更坚固

人生没有朋友，就像天上没有太阳。纯真的友谊不仅能使人获得上进的勇气，还能感到生活的快乐。然而友情不等于亲情、爱情。亲情是天然的，有永恒的血缘关系纽带维系；爱情虽是后天的，但是可以用家庭来巩固；友情则是无根而生，朋友之间没有共同的利益，只有相同的善意。古人云：“人生得一知己足矣。”在漫漫的人生旅途中，能有几位相知的朋友，会减少许多寂寞，增添许多快乐。

与朋友交流，要竭力维护双方的友情，沟通彼此之间真诚的友谊，可以运用如下具体方式：

1. 要学会使用应酬语

不管处在什么情况下，使用“应酬语”都是非常有用的。如果不善于利用，往往会在人际关系上遭到很大的损失。

“应酬语”的特性是：使朋友觉得你很有礼貌；听起来平易近人，用起来方便简单；给人一种舒服的感觉。

“应酬语”有哪些呢？早安、午安、晚安；喔，是的；真是太不好意思；还不是托您的福嘛；请多多包涵；哪里，哪里，实在不敢当；真抱歉；真是太谢谢您了；请多加指教；拜托了……诸如此类的“应酬语”，关键看你如何恰当地去运用它们。

2. 讲话语气要明快

说话的声调能给你一种明快的感觉，这自然是最美的表达方式之一。

若想在谈话时给朋友明朗畅快的感觉，就必须注意以下几点：

（1）性格：人的性格有明朗型和阴冷型两种。如果你是属于后者，只要能不去斤斤计较各种小节，不过分注意自我，多同别人打交道，尊重别人的意见相信别人，就能广交朋友，从中获得教益，从而使你阴冷的性格，逐渐转向热情、开朗。

（2）表情：面带笑容与有说有笑往往能给人以亲切之感。如果你能随时面带微笑，别人一定会喜欢你。

（3）语调：假如你语言清晰，语音频率高，转折音柔和，则能使对方有明快的感觉。如果你还没有这样的水平，也不必过分勉强，以免弄巧成拙，只要多多注意就行了。

（4）健康：保持身心健康才能心胸开朗、心情舒畅。

3. 少说“我”多说“您”

多说“您”，这对你并不会有任何损失，只会获得朋友的好感，使你同朋友的友情进一步加深。

古希腊大哲学家苏格拉底说：“不要老是说‘我想’，而是多询问对方‘您认为如何？’”的确，一般人说话中总是“我”字挂嘴。在一个鸡尾酒会上，主人在5分钟内用了30个“我”字。我的车子，我的别墅，我的花园，我的小狗……你想想看，这样能不令人生厌？

亨利·祸特曾说：“无聊的人是把拳头往自己嘴里塞的人，也是‘我’字的专卖者。”如果您在说话时，不管听者的情绪或反应，只是一个劲地提到“我”如何如何，那么必然会引起对方的厌烦与反感。谈话如同驾驶汽车，应该随时注意交通标志，就是说，要随时注意听者的态度与反映。

许多人都是喜欢以自我为中心的。您若能暂时放弃自我，而提出对方感兴趣的问题，让朋友也发表见解，只有在满足朋友的心愿的同时您自己的心愿才能得到满足。

4. 不要有意无意地冷落他人

谈话时冷落朋友，就如同在宴会上赶走客人一样的荒唐和不可思议。千万记住，让你的双眼环视着周围每个一人，留心他们的面部表情和对你谈话的反应。在众多人的聚会中，常有少数人被无情地冷落。假如被你冷落的恰巧是日后对你事业前途能起帮助作用的人物，那将是怎样的后果呢？

因此，不要冷落任何人，即使他的言谈举止是多么令人讨厌。“己所不欲，勿施于人”，应该想想自己被人冷落的滋味。要使别人觉得你的谈话洋溢着饱满的感情，因而很感兴趣，不是在座“冷板凳”。

5. 改变不良的谈话习惯

这些习惯是你和朋友之间的绊脚石，只有把它们踢开了，你们的友谊之路才会更顺畅。这些不良习惯主要有：

- (1) 打断朋友的谈话或抢接别人的话头。
- (2) 注意力分散，使朋友再次重复谈过的问题。
- (3) 对待朋友的提问漫不经心，使朋友感到你不愿为他的困难助一臂之力。
- (4) 不适当地强调某些与主题风马牛不相及的细枝末节，使朋友厌倦，感到窘迫。
- (5) 随便解释某种现象，轻率地下民语，借以表现自己是内行。
- (6) 避实就虚，含而不露，让人迷惑不解。
- (7) 连续发问，让人觉得你过分热心和要求太高，以致难以应付。
- (8) 当朋友对某话题兴趣不减之时，你却感到不耐烦，立即将话题转移到自己感兴趣的方面去。
- (9) 将正确的观点、中肯的劝告都佯称是错误的和不适当的，使朋友怀疑你话中有戏弄之意。
- (10) 忽略了使用概括的方法，使朋友一时难以领会你的意图。

6. 多说几句“谢谢”

作为一个普通人，总是希望自己的好意得到朋友的理解，所以在与朋友交往时，对朋友的好意要及时表示感谢，这是一个招人喜欢的好办法。事实证明，在交往中“谢谢”这两个字如果能恰当地运用，就会使你变得很有魅力。

运用“谢谢”要注意以下几点：

（1）必须是诚心的。你确实有感谢朋友的愿望再去说，并赋予它感情，不要让人听起来觉得呆板，成为应付人的“客套话”。

（2）直截了当地道谢。不要含糊其辞地嘟哝，不要为别人知道你要向他道谢而不好意思。

（3）指名道姓，通过叫被谢人的名字，使你的道谢具有明确性。

（4）道谢时，应注视着被谢者。

（5）出人意料的道谢。当朋友没想到或感到未必值得感谢时，一句“谢谢”会使对方感到很温暖。回想一下，你不时从别人那里得到一声友好的“谢谢”，而过去在同样的情况下根本不会得到它，想到当时的心情，你就会明白它的意义了。

有效说服朋友的场面话

善于劝说，是一种极为可贵的能力。在日常生活中，经常需要说服朋友。若能掌握一些说服人的技巧，可能会使你的努力得到意想不到的回报。

有些人说服他人时经常犯的毛病，就是先想好几条理由，然后去和对方辩论；还有的是站在长辈的立场上，以教训人的口吻，指点别人该怎么做。这样一来，就等于先把对方推到错误的一方，效果往往不好。说服人的方法和技巧很多，在劝说朋友的时候，以下几种是比较实用和简便的：

1. 用高尚的动机来激励他

在一般情况下，每个人都崇尚高尚的道德、正派的作风，都有起码的政治觉悟和做人道德。所以，在说服朋友转变看法的时候，一个有效的办法就是，用高尚的动机来激励他。比如说这样做将给国家、公司带来好处，或者将给家庭、给子女带来好处，或者将对自己的威信有影响，等等。这往往能够很好地启发他，让他做应该做的事。

2. 用热忱的感情来感化他

当说服朋友的时候，他最担心的是可能要受到的伤害，因此，在思想上先主动砌上了一道墙。在这种情况下，不管你怎么讲道理，他都听不进去。消除这种心态的最有效的办法就是，要用诚挚的态度、满腔的热情来对待他，在说服他的时候，要用感情来感化他，使他情不自禁地从内心受到感动，从而改变自己的态度。

3. 通过交换信息促使他改变

实践证明，不同的意见往往是由于掌握了不同的信息所造成的。有些人学习不够，对一些问题不理解；也有些人习惯于老的做法，对新的做法不了解；还有些人听人误传，对某些事情有误解，等等。在这种情况下，只要能把信息传给他，他就会觉察到行为不是像原来想象的那么美好，进而采纳你的新主张。

4. 激发他主动转变的意愿

要想让朋友心甘情愿地去做任何事，最有效的方法不是谈你所需要的，而是谈他需要的，教他怎么去得到。所以有人说：“撩起对方的急切意愿，能做到这一点的人，世人必与他同在；不能做到的人，将孤独终生。”

探索朋友的观点并且在他心里引起得到某项事物的迫切愿望，并不是指要操纵他，使他做只对你有利而不利他的某件事，而是要他做对自己有利又符合你的想法的事。这里要掌握两个环节：一是说服人要设身处地地谈问题，要把朋友的事当作对彼此都有利的事来对待；二是在促使他行动的时候，最好让他觉得不是你的主意而是自己的主意。这样他会喜欢，会更加主动和积极。

5. 用间接的方式促使他改变

说服朋友时如果直接指出他的错误，他常常会采取守势，并竭力为自己辩护，因此，最好用间接的方式让他了解应改进的地方，从而让他达到转变的目的。所谓间接的方法是多种多样的，如把指责变为关

怀；用形象的比喻来加以规劝；避开实质问题谈相关的事；谈别人的或自己的错误来启发他；用建议的方法提出问题，等等。这就要靠你根据实际情况创造性地加以运用。

6. 提高对方“期望”的心理

朋友是否接受意见，往往和他心目中对说服者的“期望”心理有关，说服者如果威望高，一贯言行可靠，或者平时和自己感情好，觉得可以信赖，就比较愿意接受他的意见。反之，就有一种排斥心理，所以你平时要注意多与朋友们交往，和他们建立深厚的感情，这样在说服的时候，就能变得主动有力。

在适当的时候插话

有些人在听话的过程中由于太急于发表自己的意见，而不恰当地打断别人的话，这不仅是不尊重对方的表现，也容易误会对方的意思。

培根曾说：“打断别人，乱插话的人，甚至比发言冗长者更令人生厌。”随便打断别人说话或中途插话，是有失礼貌的行为。但有些人却存在着这样的陋习，结果往往在不经意之间就破坏了自己的人际关系。

假设一个人正讲得兴致勃勃，听众也像一群紧追新娘花球的女宾相一样热烈，这时，你突然插嘴：“嘿，这是你在昨天看的事吧？”说话的那个人因为你打断他说话，绝对不会对你有好感，很可能其他人也不会对你有好感。

有一老板正与几个客户谈生意，谈得差不多的时候，老板的一位朋友来了。这位朋友插进来了，说：“哇，我刚才在街上碰到了一件奇怪的事情……”接着就说开了。老板示意他不要说了，而他却说得津津有味。客户见谈生意的话题被打乱了，就对老板说：“你先跟你的朋友谈吧，我们改天再聊。”客户说完就走了。老板的这位朋友乱插话，搅了老板的一笔大生意，让老板很是恼火。

每个人都会有情不自禁地想表现自己的愿望，但如果不去了解别人的感受，不分场合与时机，就去打断别人说话或抢接别人的话头，这样会扰乱他们的思路，引起对方的不快，有时甚至会产生不必要的误会。

比如在一些聚会上，你时常可以看到你的一个朋友和另外一个不认识的人聊得起劲，此时，你可能就会有加入进去的想法。

但是你不知道他们的话题是什么，如果你突然加入，可能会令他们觉得不自然，不知道接下来该说什么。更糟的是，也许他们正在进行着一项重大的谈判，却由于你的加入使他们无法再集中思想而无意中失去了这笔交易；或许他们正在热烈讨论，苦苦思索解决一个难题，正当这个关键时刻，也许就是由于你的插话，导致对他们有利的解决办法告吹，到后来场面气氛就会转为尴尬，无法收拾。

要在与人交际时获得好人缘，要想让别人喜欢你、接纳你，就必须清除随便打断别人说话的陋习，在别人说话时千万不要插嘴，并做到：不要用不相关的话题打断别人说话；不要用无意义的评论打乱别人说话；不要抢着替别人说话；不要急于帮助别人讲完事情；不要为争论鸡毛蒜皮的事情而打断别人的正题。

那些不懂礼貌的人总是在别人津津有味地谈着某件事情的时候，正说到高兴处时，冷不防地半路杀进来，让别人猝不及防，不得不停止谈话。这种人不会预先告诉你，说他要插话了。他插话时有时会不管你说的的是什么，而将话题转移到自己感兴趣的方面去，有时是把你的结论代为说出，以此得意洋洋地炫耀自己的光彩。无论是哪种情况，都会让说话的人顿生厌恶之感，因为随便打断别人说话的人根本就不懂得尊重别人。

但是，如果朋友与你说话的时间明显拖得过长，他的话不再吸引人，甚至令你昏昏欲睡，或者谈论的话题让你感到不快，甚至已经引起你的厌恶，你就不得不中断对方的话了。这时，你也要考虑在哪一个段

落中断为好，同时，也应照顾到朋友的感受，避免给朋友留下不愉快的印象。

虽然在朋友讲话时插话是十分不礼貌的，但如果有必要表明你的意见，非要打断他的讲话时，那么你就必须得掌握一些说话的技巧了。

（1）当你要找交谈者的某一个人处理事情时，可以先给他一些小的暗示，他一般会趁机和你说话。但要注意的，你不要静悄悄地站在他的身旁，好像在偷听一样。你可以先向他们打个招呼：“很对不起，打断你们一下。”当他们停止交谈时，用尽可能简洁的语言说明来意，一旦事情处理完毕，立即离开现场。

如果你想加入他们的谈话，则可以找个适当的机会，礼貌地说：“对不起，我可以加入你们的谈话吗？”或者，大方客气地打招呼，叫你的朋友互相介绍一下，就不会有生疏的感觉了。

（2）交谈过程中，如果你想补充另一方的谈话，或者联想到与谈话有关的情况，想即刻说明，这时，可以对讲话者说“我插一句”，或者说“请允许我补充一点”。然后，说出自己的意见。这样的插话不宜过多，以免扰乱对方的思路，但适当有一点，也可以活跃谈话的气氛。

（3）如果你不同意对方的看法，也不要急着打断他的讲话。但如果问题特别重要，可以先表示一下态度，待对方说完后再做详细阐述。但不管分歧有多大，决不能恶语伤人或出言不逊。即使发生了争论，也不要斥责、讥讽对方。

Chapter 11 求人办事更要会说场面话

人在这个世界上生存，需要相互合作，换言之，单凭一己之力是很难成事的，要想干大事，我们需要别人的帮助。然而，求人办事并不是一件容易的事，一句话说不好就会吃闭门羹。这时，说好求助的话就显得尤为重要，话说得好，说得精彩，别人会更容易接受我们的求助，但话说不好，别人会对我们的求助不理不睬，甚至会不留情面的当场拒绝。

要讨母亲的欢心，先赞扬她的孩子

日常交往并不总是在熟人间进行，求人办事常常要闯入陌生人的领地。进入一个陌生的家庭环境里，要迅速打开局面，首先要寻求理想的突破口。有了突破口，便可以以点带面或由此及彼地发挥出去，从而实现让对方在感情上接受你的效果。

人常说：“要讨母亲的欢心，莫过于赞扬她的孩子。”聪明的人应该利用孩子在交际过程中充当沟通的媒介，一桩看似希望渺茫的事，经过孩子的起承转合，反倒迎刃而解。

纽约某大银行的乔·理特奉上司指示，秘密进入某家公司进行信用调查。正巧，理特认识另一家大企业的董事长，这位董事长很清楚该公司的行政情形，理特便亲自登门拜访。

当他进入董事长室坐定不久，女秘书便从门口探头对董事长说：“很抱歉，今天我没有邮票拿给您。”

“我那12岁的儿子正在收集邮票，所以……”董事长不好意思地向理特解释。

接着，理特便开门见山地说明了来意。可是董事长却含糊其辞，一直不愿做正面回答。理特见此情景，只好离去，没有任何收获。

不久，理特突然想起那位女秘书对董事长说的话，邮票和12岁的儿子。同时，也联想到他服务的银行国外科，每天都有许多来自世界各地的信件，有许多各国的邮票。

第二天下午，理特又去找那位董事长，告诉他是专程替他儿子送邮票来的。董事长热诚地欢迎了他。理特把邮票交给他，他面露微笑，双手接过邮票就像得到稀世珍宝似地自言自语：“我儿子一定高兴得不得了，啊！多有价值！”

董事长和理特谈了40分钟关于集邮的事情，又让理特看他儿子的照片。一会儿，没等理特开口，他就主动地说出了理特要知道的内幕消息，足足说了一个钟头。他不但把所知道的消息都告诉了理特，又召回部下询问，还打电话请教朋友。理特没想到区区几十张邮票竟让他圆满地完成了任务。

其实，再强硬、再难打交道的人，只要能找到他感情的软肋，事情就会好办。人心都是肉长的，你的话如能让他的心窝热乎乎的，求人办事会变成别人主动为你办事。

以一个“礼”字把对方架在很高的位置

你有事相求，即便是关系再铁的朋友也不能说：“喂，这件事，你帮我搞定。”毫不客气的语气会让对方觉得不爽，对方难免会心里嘀咕“说话这么冲，到底是谁求谁办事呢。”求人就要有个求人的样子，不管对方是谁。至少要有礼貌，态度诚恳，这样对方才愿意帮助你。

某单位接到上级分配的植树任务，单位几十名同志都主动承担了一些任务，唯有几位出了名的难管教的“刺头”，任凭主任怎么动员都不愿认领任务，搞得主任十分难堪。

主任把这几个“刺头”员工叫到办公室，轻声地说：“我只讲最后一遍，我现在很为难，请你们帮个忙。”奇怪，刚才态度很强硬的几个“刺头”听了这句语重心长的话，纷纷表示：“主任，我们不会让你为难了！”说完立即回去认领自己的那份任务。

“请”字当头，因为毕竟是你有求于人，比如你不知道如何去市人民医院，询问路人时应该说：“请问到市人民医院怎么走？”如果请求别人为你解答疑难问题时，应该说：“我想向你请教一个问题，你现在有时间吗？”在商店买东西，你应对服务小姐说：“请把那个文具盒给我看一看。”坐公交车的时候有冷风从窗口吹进来，你应该对坐在窗口的人说：“请帮忙把窗户关上，好吗？”只要你是有求于人，就必须运用请求语，让别人打从心底愿意帮助你。

请求别人时，一定要注意礼貌，所谓礼貌是指应该尽量选用被请求者乐意接受的称呼，比如在问路、请求别人让座时，这一点尤为重要。向别人问路时，称老人为老头，或者说“喂”，那你肯定一无所获。

有个青年人骑马赶路，眼看天近黄昏，前不着村，后不着店，心里很是着急。正好，有个老汉路过，青年人扬声喊道：“老头儿，这儿离客店还有多远啊？”老汉回答：“五里。”青年人跑了十几里路都没有见到客店的影子，他在暗暗骂着那老汉时，却突然省悟：哪是“五里”呀，分明是“无礼”！老汉在责怪他不讲礼貌！于是马上掉头往回赶，见着那老汉就翻身下马，叫了声“大爷”，没等他说完，老汉就说：“客店早已过了，你要不嫌弃的话，就到我家住一宿吧。”

请求别人，还应把握适当的时机，当对方心情舒畅、时间宽裕时，请求他做点事得到答应的可能性很大；当对方不能答应你的请求时，你不要抱怨、愤怒甚至是恶语相加，你还得还礼道谢：“谢谢你！”“没事，你忙你的去吧。”“没关系，我再找找别人。”这样对方在有条件帮忙时肯定会鼎力相助；如果你不能体谅对方，竟对对方施以抱怨，这等于堵死了再次向对方提出请求的通路。

请求别人，还要端正态度，注意语气。请求别人虽无须低声下气，但也绝不能高人一等，非得让别人答应不可，而应当语气诚恳，平等对待。要用协商的语气，如“劳驾，让我过一下，行吗？”“对不起，请别抽烟，好吗？”“什么时候有空请跟我打打球，怎么样？”不强加于人是指示不用命令、支使的语气，而多用委婉、征询的口气，例如，尽可能地使用“麻烦……”“劳驾……”“可以……吗”这类句式，即使是很熟的人，这一招也是非常好用的。

小红在上班的路上碰到一名女士向她问路。

女士：“哎，我们是从香港过来的，刚来这边不认识路，你知道电子厂在哪吗？”

小红：“不好意思，我不清楚，我刚来这边没多久。”

女士：“我的电话坏了，你帮我拨下我朋友的电话，就说是兰兰找他，让他来接我。”

打过电话之后，那位朋友不在，到外地出差了。

女士：“你等一下吧，我朋友他不在广东，他马上派个朋友来接我们，他稍后大概2分钟会打你的这个号码.....”

小红“那好吧。”

女士：“你们这里有没有稍大的超市，或者一些大的建筑，如果你迟到的话，我愿意付你一个月工资，包括刚刚用你的电话费用。”

小红：“请端正你的态度后再请求别人帮助吧，我有事先走了！”

寻求他人帮助时，如果不注意言行举止和态度，往往会引起他人的反感。如果你摆出请求者应有的姿态，相信你一定会得到他人的帮助，有时还会事半功倍。

事办成了要致谢，没办成也不忘感谢

很多人都有一個不好的習慣，求人辦事之前好話說盡，只希望人家能幫你辦成事；事成之後，卻立馬將幫助過自己的人忘得一干二淨，連一句感謝的話都沒有。更有甚者，由於一些原因事情沒有辦成，不但不去感謝他人，反而責怪他人辦事不力，耽誤了自己。這樣的人讓被求者在寒心之餘也對你這個人有了一定的了解，相信如果你再去找對方幫忙，多半會吃閉門羹。

所以，無論在什麼情況下，一定要學會感謝幫助過你的人，不管事情有沒有圓滿完成，都要向別人表示你深深的謝意，這樣做給你帶來的好處是不言而喻的。

高雅靜畢業之後，想把戶口遷到自己工作的城市，她打聽到自己同學的姐姐吳夢媛在市公安局戶籍科工作，便想請她幫個忙。高雅靜給吳夢媛買了一套高級化妝品，前去拜訪，說明來意後，吳夢媛滿口答應下來：“既然你和我妹妹是同學，這事就交給我吧，你放心，需要什么我會及時通知你的！”

這事要是在以前本不是一件難事，但是由於這段時間戶口查的很緊，吳夢媛想盡了辦法還是沒能幫高雅靜辦成。她本來以為高雅靜會為此生氣，沒想到，當她告訴高雅靜這件事的時候，高雅靜笑着對她說：“我也知道這事不好辦，讓姐姐為難了，沒關係，我再想想其他辦法吧！”一直過了幾個月，沒有辦法的高雅靜只好回到家鄉找工作，臨走之前，特意請吳夢媛和同學吃了一頓飯，表達了自己的謝意。

一年後，吳夢媛還是幫她解決了戶口問題。高雅靜再三表示感謝，說：“謝謝姐姐還記得我，這次真是多虧了你的幫助。”吳夢媛笑着說：“你这么懂事，讓我想不幫你都難啊，不用謝我，謝謝你自己吧！”

得體的禮儀永遠會為你帶來好運，對於幫助過你的人，一定要有一顆感恩的心。事情辦成之後切勿過河拆橋，更不能在幫助過你的人面前炫耀你的成功，這樣會引起對方的反感；即使事情沒有辦成，也不要一味地生氣、抱怨，雖然事情沒有得到圓滿解決，但是被求者也是全心全意幫助過你，如果你不知道感謝，還埋怨自己選錯了人，只會让对方遠離你。

朋友尽心尽力帮你办事，如果你连一句“谢谢”都吝于启齿，那么朋友的心情该是多么难过。有时候，朋友帮你并不是为了求得你的回报，更多的时候，他们只是希望得到一句暖人心扉的话语。

张永明在南京做销售工作，临近春节准备回家过年，但是因为工作任务没完成，抽不开身去车站买票。于是张永明请他的好朋友刘明帮他到车站买票。刘明也很讲义气，一大清早跑到火车站，排起了长队，等轮到他的时候，火车票已经售完，无奈刘明只好空手而返。

刘明回到家的时候，张永明已经在他家门口等着了。知道刘明没买到票后心里很不高兴，不但连一句感谢的话都没有，还觉得刘明办事不力，耽误了自己的行程，气冲冲地走了。

张永明的做法让刘明非常伤心：“自己一大清早就起来去排队，票卖完了又不是我的错，好像我故意不给他买似的。不说几句感谢的话就算了，还给我脸色看，我这么辛苦是为了谁啊？今天才发现他是这种人，以后想找我帮忙，没门。”

从那以后，刘明再也没有搭理过张永明，而张永明似乎没有丝毫察觉，还逢人就说刘明怎样不办事，却从没想过自己的几句话已经失去了一个多年的好友。

每个人都喜欢懂礼数的人，表达谢意的方法也有很多种：一句谢谢、请人吃顿饭、过年过节打个电话问候问候.....不管你用哪种方式表示感谢，都会让对方倍感温暖，并将你深深记在心上。在你下一次需要帮助的时候，对方会毫不犹豫地答应你。如果你不懂得感谢帮助过你的人，把他人的帮助看作是理所当然的事，相信都会是“一回即止”。

只有懂得感恩的人才会为自己赢得更多的朋友和机会，因此，我们一定要记住，求人办事，不管结果如何，事后都要向对方表示你诚挚的感谢，这不仅体现了你懂礼貌，更是表达了你对被求者的尊重和鼓励，也是为你的下一次求助理下伏笔。如果还有机会帮助你，相信他们一定会更加尽心尽力。

既是求助，话语中要避免过于功利

求人帮助时，要斟酌好说什么样的话，尤其是向亲朋好友求助时，话语中更要避免过于功利化。

人在社会上不可能是孤立地生存，我们有亲人，有朋友，有师傅，有同事，有千丝万缕的人际关系，同样，我们有欢乐，有痛苦，我们奉献爱心，有时也需要别人的帮助。即使是向他人寻求帮助，也不要显得太功利，否则会惹人反感。

试想，如果一个很久未与你有联系的昔日同事，突然打电话请你帮他贷笔巨款，恐怕你感到的不仅是为难，心中还有极大的不悦吧？

钱锺书先生一生日子过得比较平和，但困居上海孤岛写《围城》的时候，也窘迫过一阵。辞退保姆后，由夫人杨绛操持家务，所谓“卷袖围裙为口忙”。那时他的学术文稿没人买，于是他写小说的动机里就多少掺进了挣钱养家的成分。一天500字的精工细作，却又绝对不是商业性的写作速度。恰巧这时黄佐临导演上演了杨绛的四幕喜剧《称心如意》和五幕喜剧《弄假成真》，并及时支付了酬金，才使钱家渡过了难关。时隔多年，黄佐临导演之女黄蜀芹之所以独得钱锺书亲允，开拍电视连续剧《围城》，实因她怀揣老爸一封亲笔信的缘故。钱锺书是个别人为他做了事他一辈子都记着的人，黄佐临40多年前的义助，钱锺书多年后还报。

俗话说：“在家靠父母，出门靠朋友”，多一个朋友多一条路。要想人爱己，已须先爱人。当时刻存有乐善好施、成人之美的心思，才能为自己多储存些人情的债权。这就如同一个人防不测，须养成“储蓄”的习惯，这甚至会让各位的子孙后代得到好处，正所谓“前世修来的福分”。黄佐临导演在当时不会想得那么远、那么功利。但后世之事却给了他作为好施之人一个不小的回报。

有人说，人生如戏，工作单位是一个大舞台，演戏的人不仅要台上功夫过硬，台下也少不了查漏补缺，打点准备。只有台上台下配合默契、相得益彰，才能真正获得掌声与喝彩。很多“走红”的“演员”常会利用舞台外的时间进行相关活动，希望回到台上后可以讨些好处。所以平时就要陪上司聊聊天，下下棋；到同事家串串门，聚聚餐。

中国人串门子落座之后常爱说这样一句话：“无事不登三宝殿”，言外之意是有事相求了。其实这正是台下功夫不到家的一个明显例子。会唱台下戏的人常常无事也登“三宝殿”，平日很注意与人保持联系——哪怕是一个电话也好，让别人知道，他们在自己心目中占一席之地，如果非到有事才找人，未免显得太过功利主义，未免惹人反感。八小时之外常到同事家做做客以加强联系沟通有无，看来还是必要的，但却要把握一定的分寸，懂得做客的学问。免得落个乘兴而去，败兴而归——太不拘小节，让主人反感，充当了一个不受欢迎的客人。

在一次会议上，小王邂逅了一位久未谋面的老朋友。休会期间，他们热情地攀谈起来。聊着聊着，小王不禁对他抱怨起来：“我打过很多次你的手机，但一直都是停机。你也是的，这么长时间，怎么也不跟我联系？”朋友嘿嘿一笑，从嘴里蹦出四个字：“又没啥事。”

一日，小王接到了这位朋友的电话，心中一阵惊喜。电话接通后，朋友一开口便要请小王帮他推销产品。说了一大套关于产品的介绍之后，朋友又开始给小王开出所谓的“好处费”。小王也并非不知道“朋友多了路好走”的道理，但就是这个电话，把他们的友谊击得粉碎。

这个故事就很说明问题，不要在需要帮助的时候才想起别人，朋友不是一日交的，关系不是一日确立的。另外就是，像友情一样，很多东西都是需要照顾的。

委婉的场面话让你求人不难

俗话说：“篱笆立靠桩，人立要靠帮。”生活不会一帆风顺，总会出现自己难以完成的事情，这个时候自然要寻求他人的帮助了。但是这个时候你一定要注意说话的方式，如果你直接说出请求会显得唐突，这时你不妨委婉地表达自己的意思，让他人更易于接受，顺利地达成你想要的结果。

朱镕基总理要去中央电视台视察，中央电视台的领导要求节目主持人敬一丹，要想办法得到朱总理的题词。敬一丹听了既感到欣喜，又感到多少有些为难：自己究竟该怎样向总理提出这个请求呢？

当朱总理来到中央电视台的《焦点访谈》节目演播室的时候，在场的人都起立热烈地鼓掌。朱总理亲切地跟大家问好，大家也争先恐后地与总理交谈。朱总理坐到主持人常坐的位置上，大家簇拥着走过来。

敬一丹感觉这时气氛活跃，是一个好时机。于是走到朱总理面前说：“总理，今天演播室里聚集在您身边的这二十几个人只是焦点访谈节目组的十分之一。大多数人都在外地为采访而奔波，非常辛苦。他们也都很想回到这里来，跟您进行面对面的交流。但他们以工作为重，今天没能到这里来。您能不能给他们留句话？”

敬一丹说话的口气非常诚恳，而且还很婉转，然后就把纸和笔恭恭敬敬地递到朱总理面前。总理看一下敬一丹，笑了，接过纸和笔，欣然命笔，写下“舆论监督，群众喉舌，政府镜鉴，改革尖兵”16个字。

总理写完这些字后，全场又响起了一片热烈的掌声，谈话的气氛也随之进入了高潮。

只要你掌握了求人的方法与技巧，就可以使你在需要帮助的时候如鱼得水；在身陷困境时一求便应，出奇制胜；在事业不顺时呼风唤雨，马到成功。记住，求人就是借力，善于借力就能赢！

唐肃宗想请隐士李泌做自己的辅国大臣，但他知道李泌生性倔强，不会欣然从命，所以就想出了一套巧妙的方法。

首先，肃宗特地命人去请李泌，说是会面叙旧，李泌应召前来。肃宗见到李泌之后，想任命李泌为右丞相。李泌赶紧推辞：“陛下屈尊来待我，视我为宾友，实际上比宰相显贵得多了。有什么想法都可以及时禀告，何必定要授官呢？”肃宗一听这些话，心里暗暗高兴：李泌接受下山会面的要求之后，又接受了答应参谋军国大事的要求，这样事情就好办多了。此后，肃宗对李泌待以客礼，出门并骑，晚上同床，事事请教，有劝必从。

不久，依李泌的意见，肃宗诏令长子广平王李叔为天下兵马元帅，统率诸将东征安禄山。李叔受命，请求给他一个谋臣。肃宗清楚，这事关国家兴亡的大谋臣非李泌莫属，于是故意对李泌说：“先生白衣事朕，曾有军士窃窃私语说，黄衣为圣人，白衣为山人，怎么会混在一起？是不是请先生勉强穿上紫袍，以免除大家的非议呢？”

李泌心想，身着百姓衣服，夹杂在冠戴整齐的军人和朝官当中，也的确令人瞩目，同意了肃宗的请求。不料肃宗紧接着又提出了更高的要求，笑着对李泌说：“既然已经穿上了官服，又岂能没有官位？”说着把一纸敕文递给了李泌。李泌一看，自己已被授职“军国元帅府行军长史”，敕文上盖着镇国大印，想着自己已心甘情愿地穿上了官服，又何妨再加个官名呢？

聪明人说话办事的时候，总是喜欢多绕几个圈子再开口。这就能在无形之中畅通交流渠道，拉近距离，减少办事的阻力，让自己在求人过程中得到最大的实惠。央求不如婉求，不露声色，委婉地将自己的请求告诉能够帮助你的人，不声不响达到自己想要的目的，这是求人办事的最高境界。所以，说话办事有时候就是要学会绕弯子，提出需要帮助的事情之后，让对方得到缓冲的余地，这样一来，原本困难的事情办起来就容易多了。

软话更容易催人行动

倘若你能够站在别人的立场上，设身处地为对方着想，全面分析双方的利弊得失，适时说一些软话，那么你便能够成功打动对方的情感，从而达到自己的意愿。而事实上，很多时候所谓的说软话更多的是表现在语气亲切随和，话语态度真诚。

由于说话态度不同，语言既可以成为建立和谐人际关系的强有力的工具，也可以成为刺伤别人的利刃。语言可以表现出一个人的人格。即使是语言比较笨拙的人，只要具有发自内心的关怀对方的心情，其心情就能在话语间充分流露出来。相反，如果没有发自内心的关怀的心情，即使用再多华丽的语言，也会被对方看穿。所以满怀真诚是最重要的。

在洽谈生意或求人办事时，应用真诚的说话态度，容易招人喜欢，被人接纳。入情入理的话，一方面显示说服者坦诚的态度；另一方面又尊重对方并为对方着想。这样无论在交易原则上，还是在人的情感上都达成了双方的共识，促使合作成功。

松下幸之助推销产品时碰到了一位杀价高手。他告诉对方：“我的工厂是家小厂。炎炎夏日，工人在炽热的铁板上加工制作产品。大家汗流夹背，却努力工作，好不容易制出了产品，依照正常利润的计算方法，应当是每件××元承购。”

对方一直盯着他的脸，认真地听他说话。当松下幸之助说完之后，对方展颜一笑说道：“哎呀，我可服你了，卖方在讨价还价的时候，总会说出种种不同的话。但是你说得很不一样，句句都在情理之上。”

松下幸之助为什么会成功呢？其实，这在于他真诚的说话态度。他强调自己是依照正常的利润计算方法确定价格的。自己并无贪图非分之财之意，同时也暗示对方无讨价还价的余地。这就使对方调整角度，与其达成共识。

松下幸之助是一个煽情高手，他的语言充满了情感。他描绘了工人劳作的艰辛，创业的艰难，劳动的不易，语言朴素、形象、生动，语气真挚、自然，唤起了对方切肤之感和深切同情。正如对方所说的，松下幸之助的话“句句都在情理之上”。对方接受自在情理之中。

一个人是成功还是失败，一个人的命运是一帆风顺还是曲折不断，这跟他的处世方式有着极大的关系。只要你会说话，将说话与处世的方法有机地结合在一起，就能建立好人缘，你的人生就是彩色的。真诚的说话不应是一种技巧，而应是人在社会上的立身之本，在这种本位下，说出的每句话都是闪烁着朴实的光泽的，易于被人接受，而且是一种最值得信赖的交流方式。

在我们与人交谈时，必须秉持着一颗“至诚的心”，不要流于巧言令色、油嘴滑舌之辈，并根据时间、场所和对象的不同，将自己最好的一面通过“说话”表达出来，如此才能建立良好的人际关系，使自己融入群体之中。

许多年以来，奈佛先生一直想把燃料卖给一家大连锁店。但是这家连锁店一直向外地购买，运货的路线正是从奈佛先生办公室的门口经过。奈佛先生晚上就在卡耐基的课堂上演讲，并又大骂这家连锁店。

当他向卡耐基说出自己的心事后，卡耐基建议他改变战略。首先，他们准备在课堂上举行一次辩论会，主题就是连锁店的广布，对国家害多益少。于是卡耐基建议奈佛先生加入反方，他同意了。由于要为

连锁店辩护，便前去拜访一位他原本瞧不起的连锁店经理，告诉他“我不是来推销燃料的，我是来找你们帮个忙。”他把来意说清后，并特别强调：“我来找你，是因为我想不出还有其他人更能提供给我事实。我希望能赢得这场辩论，无论你提供什么给我，我都十分感激。”紧接着，奈佛先生又说道：“我原先要求这位经理只提出一点时间，所以他才同意见我。当我把事实说出之后，他指看一张椅子要我坐下，并且整整用了一个多钟头的时间。他请来另一位主管，这位先生写过一本有关连锁店的专论。他觉得连锁店提供了最真实的服务，他也以自己能够为许多社区服务为荣。当他侃侃而谈的时候，两眼发亮，我也不得不承认他的确让我明白了许多意想不到的事。他改变了我整个心态。”

“在我离去的时候，他陪我走到门口，用手揽住我的肩膀，祝我辩论得胜，并且委我再去看他，让他知道辩论的结果。最后，他向我说：春天来的时候请再来看我，我很愿意向你买些燃料。这真是奇迹，他居然主动提起买燃料的事。由于我对他们连锁店的关心，使他也转而关心我的产品，因而能在这两个钟头里，达成十年来所不可能的目标。”这个时候，奈佛先生发现了一个并不陌生的真理，那便是当你关心别人的时候，别人也会关心你。

倘若你能够站在别人的立场上，设身处地为对方着想，并且全面分析双方的利弊得失，语气亲切随和，态度真诚，不卑不亢，入情入理，那么你便能够成功地打动对方的情感，从而达到自己的意愿。

会说场面话好办事

小时候的玩伴或同学、战友，当年在一起时亲密无间。时过境迁，人家现如今有了出息，地位高了，心态也不一样了。如果你去求他办事，无视你们之间现在的差距，还是以“当年如何”的心态跟他交流，注定是剃头挑子一头热。在这里必须明白一点，感情归感情，你也完全可以拿它说事儿，但必须先调整好自己的心态，说一些恰当的话。

明代开国皇帝朱元璋，少年时做过放牛郎，结交了一帮穷朋友。做了皇帝后，那种高处不胜寒的感觉便渐渐袭来了，他很怀念过去的一帮穷朋友，总想找机会与他们敞开心扉地叙谈。

有一天，一个人从乡下赶来，一直跑到皇宫门外。在他的哀求下，传事官进去启奏说：“有旧友求见。”

朱元璋吩咐传进来，那人见面后即下拜说：“我主万岁！当年微臣随驾扫荡芦州府，打破罐州城。汤元帅在逃，拿住豆将军，红孩子当兵，多亏菜将军。”

朱元璋听他说得动听、含蓄，心里很高兴，回想当年那种饥寒交迫、有乐共享、有难同当的情景，心情很激动，立即封他为御林军里的官员。

这个消息让另一位穷朋友听说了，心想：“同是那时候一块儿玩的人，他去了既然有官做，我去也不会倒霉的。”

和朱元璋一见面，他高兴极了，生怕旧友忘了自己，便指手画脚地说：“我主万岁！还记得吗？从前你我都替人家放牛。有一天，我们在芦花荡里把偷来的豆子放在瓦罐里煮。还没等煮熟，大家就抢着吃，把罐子都打破了，撒了一地的豆子。你只顾顺手从地下抓豆子吃，却不小心连红草叶也送进嘴里，卡住了喉咙。还是我出的主意，叫你用青菜叶子放在手上一拍吞下，才把红草叶顺进肚子里去。”

当着百官的面，朱元璋又气又恼，哭笑不得，为顾全脸面，他喝令左右：“哪来的疯子，拿下，重责。”这位皇帝的穷朋友，既不掩饰自己又不赞美别人，结果落得如此的下场。

在这个例子中，朱元璋的身份已不是昔日的放牛娃了，即使是亲如兄弟的朋友，若不审时度势，非但求人不成，可能还会惹来杀身之祸。

与不同的人谈话，就要采用不同的谈话方式。因人而异，才能做到把话说活。办事要善于洞察人心，尤其是当你有求于人时，要看对象说话，更要见机行事，刚柔并济，才能逢凶化吉，转难为易，说起话来让别人愿意接受，只有这样，你办起事来才能水到渠成。

场面话要说到点子上

要办好事就少不了信息的交流、思想的交流和感情的交流。而有人交流得好，有人交流得不好，所以说：“马好在腿，人好在嘴。”会说话的人大多都是会办事的人。那么，求人办事怎么说话呢？

所谓的会说话并不是耿直诚实、直来直往，更不是口若悬河、故弄玄虚。而是要揣摩着对方的心理说，根据对方的感情说，摸着对方的好恶说。古有“顺情好说话，耿直讨人嫌”之说，对方爱什么、恨什么；喜欢什么、反对什么，都弄清了，说话也就有了方向，有了目标，有了依据。有时，要对方答应某一请求，直说不行，曲说反而成功了；正说不行，反说却成功了；实说不行，虚说却成功了。可见，会说话在办事的过程中有着非常重要的作用。

齐国有名的人物孟尝君多次出任相职，是政界的实力派。但有一次他与齐闵王意见不和，一气之下就辞官还乡，去一个叫薛的地方。

这时与薛接壤的南方大国楚国正待举兵攻薛。与楚相比，薛不过是弹丸之地，兵力粮草等均不能相比，一旦楚兵到来，薛地将会危在旦夕。

在这种没有办法的情况下，也只有求助于齐国了。但孟尝君刚刚与闵王闹了意见，没有办法去求，去了也怕闵王不答应。为此他伤透了脑筋，费尽了心机，但仍然不知如何是好。

就在这种绝望无助的情况下出现了一线希望，齐国大夫淳于髡来薛地拜访。他是奉闵王之命去楚国交涉国事，归途顺便来看望孟尝君这位名门望族的。他早已想好了主意，亲自到城外迎接，并以盛宴款待。

淳于髡不仅个人资质好，善随机应变，常为诸侯效力，而且与王室也有密切的关系。威、宣、闵三代齐王都对他非常器重。闵王时代成了王室的左右手，且与孟尝君本人也有私交。

孟尝君决心已下，开口直言相求：“我将遭楚国攻击，危在旦夕，请君助我。”

淳于髡也很干脆：“承蒙不弃，从命就是。”

淳于髡赶回齐国进宫晋见闵王。正面的话题当然是要相告出国履行公务的结果，他真正要办的事情也早已盘算在心。而闵王的话题正投淳于髡所好，顺着这个话题，淳于髡要开始展开攻心术，履行对朋友的承诺了。

淳于髡说：“事情很糟。楚国太顽固，自恃强大，满脑子想以强凌弱；而薛呢，也不自量……”

话题很巧妙地谈到薛，而且还不露任何痕迹。

闵王一听，马上就问：“薛又怎么样？”

淳于髡眼见自己的计划已经得逞，便捉住机会说：“薛对自己的力量，缺乏分析，没有远虑，建筑了一座祭拜祖先的祠庙，真不知后果怎样！所以我说薛不自量力，楚也太顽固。”

齐王表情大变：“喔，原来薛有那么大的祠庙？”于是，就立即下令派兵去救薛。

所以，要说服别人达到求人办事的目的，说话就要攻心，要巧妙地诱导对方的心理或感情，以使被说

服者信服。

有一位作家对一位商人说：“上个星期，我的伞在伦敦一所教堂里被人拿走了。因为伞是朋友作为礼物送给我的，我十分珍惜，所以，我花了几把伞的价钱登报寻找，可是一直都没有结果。”

“您的广告是怎样写的？”商人问。“广告在这儿。”教授一边说，一边从口袋里掏出一张从报上剪下来的纸片。

商人接过来念道：“上星期日傍晚于教堂遗失黑色绸伞一把，如有仁人君子拾得，烦请送到布罗德街10号，当以5英镑酬谢。”

商人说：“我是常做广告的。登广告大有学问。您登的广告不行，找不到伞的。我给您再写一个广告。如果再找不到伞，我给您买一把新的赔您！”

商人写的广告见报了。次日一早，教授打开屋门便大吃一惊。原来园子里已横七竖八地躺着六七把雨伞。这些伞五颜六色，布的绸的，新的旧的，大的小的，各种各样的伞都有，都是从外面扔进来的。

而作家的那把黑色绸伞也夹在里面。好几把伞还拴着字条，说是没留心拿错了，恳请失主勿将此事声张出去。作家把这个喜讯告诉了商人，商人说：“这些人还是老实的。”

作家就好奇地问：“你的广告到底是怎么写的？他们怎么会把伞都送过来呢？”商人就把写的那张广告给作家看，上面写道：“上星期日傍晚，有人曾见某君从教堂取走雨伞一把，取伞者如不愿招惹麻烦，还是将伞速速送回布罗德街10号为好。此君为谁，尽人皆知。”

商人的广告虽然做的有些狡猾、狡诈，但是毫无疑问，其语言具有非常强的说服力与杀伤力。在作家实事求是的广告没有奏效的情况下，商人“别出心裁”，达到了出奇制胜的效果。

商人的广告之所以能够奏效，原因就在于他抓住了一般偷伞人怕被抓到的心理弱点。求人办事也是如此，要找准所求人心理的那个薄弱点：“恭”其所需！不一定非得要有拍马屁的好本事，但一定要有说好话、说好听的话的本事。如果碰巧他的女儿在他身边，你就要把他的女儿夸成一朵花，即使她不漂亮，也要夸她的“可爱”；如果对方是一位老艺术家，清心寡欲，那你就要准备好和他谈谈诗词，聊聊苏轼之类的人物了。巧言攻心，不怕他不为你的语言所动。

说话有一定技巧，说得好，别人就会不知不觉地按你说的去做，如果所说的话不能抓住别人的心理，就不能达到说服别人的目的。所以，说话时要善于巧言攻心，对方才会为你所动。

巧借外力说好场面话

在求人办事的时候，许多人会遇到这样的情况：办事的人说，本来这件事情是不行的，不过看在某某的面子上，就替你办了吧。不知道这些人这时候除了欣喜之外，有没有仔细思考过。

美国前国务卿基辛格就是这样一位善于折中之技的人。一次他主动为一位农夫的儿子做媒。他对老农说：“我已经为你物色了一位最好的儿媳。”老农回答说：“我从来不干涉我儿子的事。”

基辛格说：“可这姑娘是罗斯切尔德伯爵（当时欧洲最有名望的银行家）的女儿。”

老农说：“嗯，如果是这样的话……”

基辛格又找到罗斯切尔德伯爵说：“我为你女儿找了一个万里挑一的好丈夫。”

罗斯切尔德伯爵婉言拒绝道：“可我女儿太年轻。”

基辛格说：“可这位年轻小伙子是世界银行的副行长。”“嗯，如果是这样的话……”

基辛格又找到世界银行行长，说：“我给你找了位副行长。”“可我们现在不需要再增加一位副行长。”

基辛格说：“可你知道吗？这位年轻人是罗斯切尔德伯爵的女婿。”于是世界银行行长欣然同意。

基辛格凭借自己的智慧，巧妙地利用各种外部条件，促成了这桩美满的姻缘，让农夫的穷儿子摇身一变，成了金融寡头的女婿。这完全是基辛格善于“拉大旗做虎皮”的结果。

封建社会的官场中历来有走后门的风俗，所谓“朝中有人好做官”。一封朝廷重臣写的推荐信抵得上别人数年寒窗苦读。清代军机大臣左宗棠一个知己好友的儿子，名叫黄兰阶，在福建候补知县多年也没有得到实缺。他见别人都有大官写推荐信，想到父亲生前与左宗棠很要好，就跑到北京来找左宗棠。谁知道左宗棠从来不给人写推荐信，总是说：“一个人只要有本事，自会有人用他。”所以开始的时候左宗棠见了故人之子，还十分客气，但当黄兰阶提出想让他写推荐信给福建总督时，顿时就变了脸，几句话就将黄兰阶打发走了。

一天，黄兰阶四处闲逛，见到一个小店老板学写左宗棠的字体，十分逼真，于是想出一条妙计。他让店主写把扇子，落了款，得意洋洋地摇回福州。

参见总督的时候，黄兰阶手摇纸扇，径直走到总督堂上，总督见了很奇怪，问：“外面很热吗？都立秋了，老兄还拿扇子摇个不停。”黄兰阶把扇子一晃：“不瞒大帅说，外边天气并不太热，只是我这把扇子是我此次进京左宗棠大人亲送的，所以舍不得放手。”

总督吃了一惊，心想：不想这姓黄的有这么大的后台。左宗棠天天跟皇上见面，只消在皇上面前说个一句半句，我可就吃不住了。总督要过黄兰阶的扇子仔细察看，确系左宗棠的笔迹。他将扇子还与黄兰阶，回到后堂找到师爷商论此事，第二天就给黄兰阶挂牌任了知县。

几年时间黄兰阶就升到四品道台。一次总督进京见了左宗棠，讨好地说：“宗棠大人故友之子黄兰阶，如今在敝省当了道台了。”左宗棠笑道：“是嘛！那次他来找我，我就对他说：‘只要有本事，自有识货

人。’老兄就很识才嘛！”

从借力的角度，为自己寻求一些贵人作为背景，从而使自己尽快得到提拔，英雄有用武之地，是很值得研究的方法。刘备总是自称皇叔，说开了也只是拉大旗做虎皮，为自己撑门面而已。

借自己有权势的亲朋抬高自己的身价，到别人面前讨便宜，实在是棋高一着的点子。即使事情办不成，一般也不会得罪人。所以有些爱慕虚荣之人，无亲戚可借光，就凭空拽一位“名人”冒充亲戚，大演“空城计”，也蒙得了一些人的信任。但此举有招摇撞骗之嫌，场面上说这样的话必须慎之又慎。

善于寻找各种利益的平衡点

会交朋友的高手，往往在求人办事时，能替别人着想，并能够轻而易举地找到满足他人需求的方法。这种满足不仅仅局限于物质上的，也包括精神上的。同时还要根据对方的性格、喜好、地位、兴趣，然后投其所好，避其所忌，这样办起事来才能进退自如，成功有望。所以，我们要力求找到能够满足他人的方法，并以此迎合对方的心理，打开顺利办事的突破口。

如果一件事是双赢的，那么就很容易打动别人一起去做。在现代社会，求人办事要让对方清晰地看到利益，让说服的过程变成寻求共同利益的过程，肯定会收到良好的效果，对方做起事来一定也会尽力而为。

有一家商场为了方便顾客，想盖一个自行车棚，但商场前面没有空地。商场左侧紧挨着一家饭店，门前有一片空地。商场经理与饭店老板商量，想租一小块地。饭店老板一口回绝，因为他不想为了区区一点儿租金影响自己的生意。

商场经理并不气馁，派一位公关小姐去做说服工作。公关小姐对饭店老板说：“您租场地给我们，是利大于弊的：第一，我们租用的地方很小，不会挡住您的门面。第二，您每天生意最忙的时候正是我们生意最冷清的时候，不会因为存车拥挤对您的生意造成影响。第三，车棚盖好后，来您这里进餐的客人也可以存车，您这不等于为自己盖了一个车棚吗？第四，存车的顾客可能顺便来您这儿吃饭，这不是为您引导客流吗？”

饭店经理一听，确实如此，当即同意了租地。

要想办事顺利，在求别人办事的时候，就要让对方知道事情办成后会得到的好处。要让朋友知道你求他帮忙办事，不是让他白帮忙，事成之后，他也会得到相应的利益。

在英国工业革命方兴未艾时，以发明第一台发电机而闻名的法拉第，对这一项研究非常认真。为了能够得到政府的研究资助，他去拜访了首相史多芬。

法拉第带着一个发电机的雏形，非常热心并滔滔不绝地讲述着这个具有划时代意义的发明，但史多芬的反应始终很冷淡，一副漠不关心的样子。

事实上这也是无奈的事情，因为他只是一个政治家，要他看着这种周围缠着线圈的磁石模型，就能判断这将会带给后世产业结构的大转变，实在是太困难了。但是法拉第在说了下面这段话后，却使原本不关心的首相，突然变得非常关心起来，他说道：“首相，这个机器将来如果能普及的话，必定能增加税收。”

显而易见，首相听了法拉第所说的话后，态度突然有了强烈的转变。其原因就是因为这个装备，将来一定会获得相当大的利润，而利润增加，必能使政府得到一笔很大的税收，这是首相关心的。

卡内基作为钢铁大王却对钢铁制造不甚了解。那么他成功的原因是什么呢？关键就在于他知道如何统御众人。

他知道名字对一个人的重要性。当他还是个孩子的时候，在田野里抓到两只兔子，他很快就替它们筑好了窝，但发现没有食物，因此他想到了一个妙计，把邻居小孩找来，如果他们能为兔子找到食物，就以

他们的名字来为兔子命名。

这个妙计发挥了意想不到的效果，因此卡内基永远也忘不了这个经验。

当卡内基与乔治·波尔曼都在争取一笔汽车生意时，这位钢铁大王又想起了兔子给他的启示。

当时卡内基所经营的中央能运公司正在与波尔曼的公司竞争，他们都想争夺太平洋铁路的生意，但这种互相残杀对彼此的利益都有很大的损害。当卡内基与波尔曼都要去纽约会见太平洋铁路公司的董事长时，他们在尼加拉斯旅馆碰面，卡内基说：“波尔曼先生，我们不要再彼此玩弄对方了。”

波尔曼不悦地说：“我不懂你的意思。”

于是，卡内基就把心里的计划说出来，希望能兼顾两者的利益双方合作，他描述了合作的好处以及竞争的缺点，波尔曼半信半疑地听着，最后问道：“那么新公司要叫什么名字呢？”卡内基立刻答道：“当然是叫波尔曼汽车公司啦！”

波尔曼顿时展露了笑容，说道：“到我的房间来，我们好好讨论讨论这件事。”结果，卡内基的目的达到了，他与波尔曼达成了合作协议。

实际上，办事的过程也是利益平衡的过程。不能平衡利益，就不可能把各方面的关系摆平，也不可能把想要办的事情办得尽善尽美。所以，学会办事儿，必须考虑到平衡利益的问题。

巧用场面话激发意志力

在求人办事过程中，有时别人并不应允。如果采用直截了当的请人办法，他们也会一再拒绝。在这种情况下，巧用激将法则会起到意想不到的作用。

激将法是求人的一种高超技巧。使用激将法往往能够使对方感情冲动，从而去做一些他在平常情况下可能不会去做的事。激将法还可以激起对手的愤怒感、羞耻感、自尊感、嫉妒感或羡慕感等等，这样，被求者在激动之中来不及考虑太多就答应下来，造成了这样一种结果：这些事不是你求他，而是他自己要做的。

罗贯中的长篇小说《三国演义》当中描述了这样一种事情：公元208年，刘备被曹操打败，逃至樊口，势单力孤，继续与曹军对抗完全没有前途可言，除与盘踞江东的孙权联手以外已别无他计。刘备身边能胜此任的唯有诸葛亮，他自荐过江，求取吴国出兵抗曹，他后来终于说服孙权，成功地完成了联吴抗曹的使命，以致造成后来三国鼎立之势。

诸葛亮是怎样说服孙权的呢？诸葛亮见到孙权先说这样一番话：“如今天下大乱，将军在江东举兵，刘备在江南集结，目的都在与曹操共争天下。眼下曹军势如破竹，所向披靡，仅有英雄气概对他无可奈何的。加上刘备之军渐渐败退，将军您宜早做应对，好好斟酌才对。如果吴国的军力能够与曹操对抗，就即刻与他断交；如果没有与其对抗之力，那干脆就迅速解除武装、俯首称臣算了。可依我看来，将军似乎在表面上要服从曹操，其实内心里很是犹豫不决。目前形势已迫在眉睫，没有多少时间让您犹豫了，希望马上做决定，否则后果不堪设想。”

孙权愣住了，反问道：“照你说的形势如此窘迫，刘备为何不赶快投靠曹操呢？”

孔明回答说：“将军此言差矣。齐国壮士田横您该知道，他在道义上不能投靠汉高祖，宁可自己结束自己的生命。而刘备是汉室后裔，具有英雄姿质，目前虽然困顿，仍有八方壮士慕其英名，源源而来投奔。起兵抗曹，天之所命，至于事成与否，只有靠天命决定。岂可向贼投降呢？”

孙权听后言道：“我吴国拥有十万大军，承父兄之业，更岂可轻易言降？”

此时的孙权年纪尚轻，自尊心很强。孔明就是利用孙权的这个特点，以言语刺激他的自尊心，使他的意志按照自己所期待的方向转化。

孙权虽然口头上说不降，其实内心也很不踏实，又向孔明问道：“现在这种情况，除了刘备之外再找不到能与曹操作战的军队，可刘备最近连吃败仗，不知是否有军力与其再战？”

这些是孙权所真正担心的事情，他也明白只靠东吴自己的力量敌不过曹军。

孔明早有准备，胸有成竹地分析形势给孙权听，以打消他的不安。孔明说：“刘备确实吃败仗，但现在军力不少于一万。而曹操之军虽众，但长途远征疲惫不堪。这一次为了追击我们，曹军的轻骑兵一昼夜竟跑了三百里，已经没有多大的气力，再者，曹兵不习惯水上作战，我方占有地利；荆州之民虽然表面上服从曹操，内心却是时时准备反抗。如果将军集精兵猛将与刘备之军配合，联合作战，一定会击败曹军。天时地利俱在，剩下的只看将军您的决策能力了。”

孔明这一番分析，指出强敌曹操之短处，强调刘、吴潜在之长处，最后把事情成败的关键又推给了孙权自己，可谓招招妙算，使原来主意不定的孙权横下决心，联蜀抗曹，以致后来发生了“赤壁之战”。

求人时，尤其是求熟人的时候，就得利用一下感情，摸透对方心理，因时制宜地采用激将法，他就会尽力帮你把事办好。

本书仅供个人学习之用，请勿用于商业用途。如对本书有兴趣，请购买正版书籍。任何对本书籍的修改、加工、传播自负法律后果。

本书由“行行”整理，如果你不知道读什么书或者想获得更多免费电子书请加小编微信或QQ：2338856113 小编也和结交一些喜欢读书的朋友 或者关注小编个人微信公众号名称：幸福的味道 为了方便书友朋友找书和看书，小编自己做了一个电子书下载网站，网站的名称为：周读 网址：www.ireadweek.com

如果你不知道读什么书，
就关注这个微信号。



微信公众号名称：幸福的味道
加小编微信一起读书
小编微信号：2338856113

【幸福的味道】已提供200个不同类型的书单

- 1、 历届茅盾文学奖获奖作品
- 2、 每年豆瓣，当当，亚马逊年度图书销售排行榜
- 3、 25岁前一定要读的25本书
- 4、 有生之年，你一定要看的25部外国纯文学名著
- 5、 有生之年，你一定要看的20部中国现当代名著
- 6、 美国亚马逊编辑推荐的一生必读书单100本
- 7、 30个领域30本不容错过的入门书
- 8、 这20本书，是各领域的巅峰之作
- 9、 这7本书，教你如何高效读书
- 10、 80万书虫力荐的“给五星都不够”的30本书

关注“幸福的味道”微信公众号，即可查看对应书单和得到电子书

也可以在我的网站（周读）www.ireadweek.com 自行下载

更多书单，请关注微信公众号：一种思路



如果你不知道读什么书，
就关注这个微信号。



微信公众号名称：幸福的味道
加小编微信一起读书
小编微信号：2338856113

【幸福的味道】已提供200个不同类型的书单

- 1、 历届茅盾文学奖获奖作品
- 2、 每年豆瓣，当当，亚马逊年度图书销售排行榜
- 3、 25岁前一定要读的25本书
- 4、 有生之年，你一定要看的25部外国纯文学名著
- 5、 有生之年，你一定要看的20部中国现当代名著
- 6、 美国亚马逊编辑推荐的一生必读书单100本
- 7、 30个领域30本不容错过的入门书
- 8、 这20本书，是各领域的巅峰之作
- 9、 这7本书，教你如何高效读书
- 10、 80万书虫力荐的“给五星都不够”的30本书

关注“幸福的味道”微信公众号，即可查看对应书单和得到电子书
也可以在我的网站（周读）www.ireadweek.com 自行下载

更多书单，请关注微信公众号：一种思路

